
BACHELORARBEIT

Frau
Raute Ann-Kathrin Jördens

**Chancen und Probleme des
barrierefreien Tourismus in
Deutschland am Beispiel der
Ostseehalbinsel Fischland-
Darß-Zingst**

2012

BACHELORARBEIT

Chancen und Probleme des barrierefreien Tourismus in Deutschland am Beispiel der Ostseehalbinsel Fischland- Darß-Zingst

Autorin:
Frau Raute Ann-Kathrin Jördens

Studiengang:
Business Management

Seminargruppe:
BM09w3-B

Erstprüfer:
Prof. Horst Müller MBA

Zweitprüfer:
Philipp Schmidt M.A.

Einreichung:
Mittweida, 23.07.2012

BACHELOR THESIS

Opportunities and Challenges of “handicap access” in Tourism Industry in Germany, as Exemplified and Researched in the Fischland-Darß-Zingst Peninsula at the Baltic Sea

author:

Ms. Raute Ann-Kathrin Jördens

course of studies:

Business Management

seminar group:

BM09w3-B

first examiner:

Prof. Horst Müller MBA

second examiner:

Philipp Schmidt M.A.

submission:

Mittweida, 23.07.2012

Bibliografische Angaben

Jördens, Raute Ann-Kathrin:

Chancen und Probleme des barrierefreien Tourismus in Deutschland am Beispiel der Ostseehalbinsel Fischland-Darß-Zingst

Opportunities and Challenges of "handicap access" in Tourism Industry in Germany, as Exemplified and Researched in the Fischland-Darß-Zingst Peninsula at the Baltic Sea

76 Seiten, Hochschule Mittweida, University of Applied Sciences,
Fakultät Medien, Bachelorarbeit, 2012

Abstract

Das barrierefreie Reisen und die allgemeine Barrierefreiheit für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen sind in den letzten Jahren in den Fokus der Forderung nach Gleichberechtigung aller Menschen innerhalb der Touristik und des Bauwesens gerückt. Der gesetzliche Grundstein dafür ist zwar gelegt, jedoch bedarf es noch sehr viel Unterstützung bei der praktischen Umsetzung. Die vorliegende Arbeit liefert einen Baustein zur Umsetzung und untersucht die angebotsseitige Ist-Situation der Beherbergungsbetriebe im Untersuchungsgebiet Fischland-Darß-Zingst. Dazu werden Umfragen in drei verschiedenen touristischen Interessengruppen durchgeführt und Chancen sowie Probleme für den barrierefreien Tourismus aufgedeckt.

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	V
Abkürzungsverzeichnis	VII
Abbildungsverzeichnis	VIII
Tabellenverzeichnis.....	IX
1 Einleitung.....	1
2 Gesetzliche Rahmenbedingungen und Definitionen.....	3
2.1 Gesetzliche Rahmenbedingungen.....	3
2.2 Definitionen.....	3
2.3 Behinderungsarten	5
2.4 Gesonderte Betrachtung des Begriffs: Mobilitätseinschränkungen	6
3 Grundlagen zur Barrierefreiheit.....	8
3.1 Begriffserläuterung	8
3.2 Barrierefreier Tourismus	10
3.3 Das Konzept „Design für Alle“	11
3.4 Zielvereinbarung im Behindertengleichstellungsgesetz (BGG)	14
3.5 Bauliche Rahmenbedingungen	17
3.6 Zuschüsse zur Förderung der Barrierefreiheit	18
4 Barrierefreiheit als Chance für die Tourismusbranche.....	19
4.1 Steigende Lebenserwartungen in Deutschland	19
4.2 Behinderungen im Alter	21
4.3 Reiseverhalten der Menschen mit Mobilitätseinschränkungen	22
4.4 Touristisches Marktpotenzial der Zielgruppe mobilitätseingeschränkter Menschen	30
5 Methodik zur Datenerhebung	33
5.1 Wahl der Untersuchungsmethode	34
5.2 Entscheidung für eine Online-Befragung.....	35
5.3 Die befragten Interessengruppen	37
5.4 Die Hauptumfrage.....	39
5.4.1 Aufbau des Hauptfragebogens.....	39
5.4.2 Aufbau der Zusatzfragebögen	40
6 Auswertung der erhaltenen Ergebnisse	42
6.1 Auswertung der Hauptumfrage-Unterkünfte	42

6.2	Auswertung der Umfrage von Tourismusverband und Kurverwaltungen (Zusatzbefragung)	62
6.3	Auswertung der Umfrage- Gesundheitseinrichtungen	71
6.4	Zwischenfazit	72
7	Fazit und daraus resultierende Handlungsempfehlungen	73
7.1	Fazit	73
7.2	Handlungsempfehlungen	74
	Literaturverzeichnis	X
	Anhang	XV
	Eigenständigkeitserklärung	XXXVI

Abkürzungsverzeichnis

ADAC

Allgemeiner Deutscher Automobil Club e.V.

BGG

Behindertengleichstellungsgesetz

BMWi

Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie

DEHOGA

Deutscher Hotel- und Gaststättenverband

DIN

Deutsches Institut für Normen e.V.

DTV

Deutscher Tourismusverband e.V.

GdB

Grad der Behinderung

LEADER

Liaison entre actions de développement de l'économie rurale

UN-BRK

UN-Behindertenrechtskonvention

WHO

Weltgesundheitsorganisation

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Einflussfaktoren zur Entstehung einer Behinderung.....	4
Abbildung 2: Mobilitätseinschränkende Behinderungsformen	6
Abbildung 3: Touristische Servicekette.....	12
Abbildung 4: Rangfolge der Bedeutung	13
Abbildung 5: Altersaufbau in Deutschland im Jahr 2011	19
Abbildung 6: Altersaufbau in Deutschland im Jahr 2021	20
Abbildung 7: Altersaufbau in Deutschland im Jahr 2041	20
Abbildung 8: Anteil der Bevölkerung ab 65 Jahren an der Gesamtgesellschaft am 1. Januar 2011, in Prozent.....	21
Abbildung 9: Anteil der Bevölkerung ab 65 Jahren, der 2010 mind. eine Reise mit vier oder mehr Übernachtungen unternahm, in Prozent.....	24
Abbildung 10: Saisonalitäten im Vergleich	26
Abbildung 11: Urlaubsarten im Vergleich	29
Abbildung 12: Unterkunftsarten	37
Abbildung 13: Ausschnitt Umfrage, Hauptumfrage.....	40
Abbildung 14: Unterkunftsarten, in Zahlen	43
Abbildung 15: Herkunftsorte der Teilnehmer, in Zahlen	44
Abbildung 16: Anzahl der barrierefreien Angebote aller Teilnehmer, in Zahlen	45
Abbildung 17: Teilnehmer mit barrierefreien Angeboten	45
Abbildung 18: Prozentsatz der barrierefreien Zimmer bzw. Wohnungen/ Häuser im Vergleich zur Gesamtanzahl in der Kategorie	47
Abbildung 19: Anteile der Besuchergruppen im Untersuchungsgebiet, in Prozent	48
Abbildung 20: Bevorzugte Unterkunftsarten der Mobilitätseingeschränkten im Untersuchungsgebiet, in Prozent	49
Abbildung 21: Bevorzugte Unterkunftsarten der Senioren im Untersuchungsgebiet, in Prozent	50
Abbildung 22: Ausschnitt Umfrage, behindertengerechte Angebote	52
Abbildung 23: Ausschnitt Umfrage, Teilnehmer ohne barrierefreies Angebot.....	61
Abbildung 24: Anteile der Besuchergruppen in den Kurverwaltungen, in Prozent	65
Abbildung 25: Angebote und Dienste für Mobilitätseingeschränkte in den Kurverwaltungen, in Zahlen	66
Abbildung 26: Ausschnitt Auswertung, Gründe kein barrierefreies Angebot zu haben	70

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Mobilitätseinschränkungen im Gesamtbild	7
Tabelle 2: Behinderungen und spezifische Barrieren	10
Tabelle 3: Reiseintensitäten im Vergleich	23
Tabelle 4: Reisehäufigkeiten im Vergleich	24
Tabelle 5: Durchschnittliche Reisedauer im Vergleich	25
Tabelle 6: Saisonalitäten im Vergleich	26
Tabelle 7: Ziel der Haupturlaubsreise im Vergleich	27
Tabelle 8: Deutschland Top 10 der Bundesländer im Vergleich	28
Tabelle 9: Rücklaufquote und verwendbare Antworten-Hauptumfrage	42
Tabelle 10: Nachfrage-Angebot-Relation	51
Tabelle 11: Antworten der Teilnehmer zur Ausstattungen ihrer Unterkünfte	54
Tabelle 12: Bereitschaft zum Ausbau der Angebote- Unterkünfte	60
Tabelle 13: Gründe, keine Barrierefreiheit zu haben- Unterkünfte	62
Tabelle 14: Rücklaufquote und verwendbare Antworten, Umfrage Kurverwaltungen ..	64
Tabelle 15: Bereitschaft zum Ausbau der Angebote- Verwaltungen	69
Tabelle 16: Gründe, keine Barrierefreiheit zu haben- Verwaltungen	70

1 Einleitung

„Ja, auch diese Menschen haben ein Recht auf Urlaub“¹

Dieses Zitat stammt von einem Teilnehmer der Umfrage in dieser Arbeit und verdeutlicht, dass alle Menschen das Recht auf Gleichberechtigung haben - auch beim Reisen. Menschen mit Behinderungen oder Mobilitätseinschränkungen haben, so wie alle anderen Menschen, das Interesse uneingeschränkt einen Urlaub durchführen zu können.

Seit 1981 wird mit dem Internationalen Tag der Menschen mit Behinderungen europaweit für die Verbesserung aller Lebensbereiche von Menschen mit Behinderungen gearbeitet. Der Barrierefreiheit und der Gleichberechtigung wurden dabei eine zentrale Rolle zugeschrieben. Mit dem internationalen Konzept „Design für Alle“ wurde 1993 eine Umgestaltung der Umwelt sowie von Produkten und Dienstleistungen angeregt, um allen Menschen eine uneingeschränkte Nutzung ermöglichen zu können. Aus diesem Ansatz entwickelte sich auch auf internationaler Ebene der Gedanke „Tourismus für Alle“.

In den vergangenen Jahren gelang es durch verschiedene Aktivitäten und großes Engagement, die gleichberechtigte Teilhabe und die Lebensqualität der Menschen mit Behinderungen zu verbessern. Das Jahr 2003 wurde mit dem Beschluss des Europäischen Rates zum Jahr der Menschen mit Behinderungen erklärt. Ziel dieses Beschlusses war, neue Impulse zur effektiven Verbesserung der Teilhabe von Menschen mit Behinderungen zu geben.

Trotz großer Bemühungen ist der Gedanke „Tourismus für Alle“ nur in wenigen Ferienregionen Deutschlands verbreitet. Vielerorts wird, auch vor dem Hintergrund des demographischen Wandels, das touristische Potenzial dieser Zielgruppe nicht erkannt und es wurde bisher zu selten mit angemessenen Angeboten darauf reagiert.

Ziel dieser Arbeit ist es, die Chancen und Probleme des barrierefreien Tourismus am Beispiel der Ostseehalbinsel Fischland-Darß-Zingst aufzuzeigen.

Die Halbinsel zwischen Rostock und Stralsund erstreckt sich über eine 60 km lange Küstenlandschaft, welche die Darß-Zingster Boddenlandschaft von der offenen Ostsee trennt. Die Landschaft wird durch drei Abschnitte differenziert. Der südwestlichste Abschnitt der Insel ist bekannt als „Fischland“, darauf folgt der „Darß“. Den östlichen Teil

¹ Autor: Anonym, Kommentar eines Befragten innerhalb der Untersuchung zu dieser Arbeit, 06.06.2012

bildet „Zingst“. Die Insel bietet nicht nur kilometerlange feinsandige Küstenstrände, sondern auch ein großes Naturschutzgebiet. Vor allem Senioren und Familien genießen bei einem Kurzurlaub das Meer, die Natur und die Landschaft. Da die Ostseehalbinsel bei den Deutschen ein beliebtes Urlaubsziel ist, wurde dieses Gebiet für die folgende Untersuchung ausgewählt.

Für Urlauber mit Behinderungen hat die Unterkunft am Urlaubsziel die höchste Bedeutung in der touristischen Servicekette.² Aus diesem Grund wird im Laufe dieser Arbeit die angebotsseitige Ist-Situation der Beherbergungen vor Ort untersucht. Mit Hilfe einer internetbasierten Umfrage unter den Anbietern sollen die Motivationen oder Hemmnisse bei der Gestaltung von barrierefreien Angeboten erkennbar werden.

Bei der Untersuchung der Angebote werden besonders die Belange der mobilitätseingeschränkten Menschen mit Gehbehinderungen berücksichtigt. Grund hierfür ist, dass in Deutschland der überwiegende Anteil (64%) der Menschen mit einer Behinderung an einer körperlichen Einschränkung bei der Beweglichkeit von Gliedmaßen leidet.³

Im Anschluss an diese thematische Einleitung werden im zweiten und dritten Kapitel themenbezogene Begriffe und Rahmenbedingungen geklärt. Nachfolgend verdeutlicht das vierte Kapitel die Chancen für den Tourismus. Anschließend an das vierte Kapitel befasst sich die Arbeit mit der Methodik zur Datenerhebung, welche dann in Kapitel 6 analysiert und ausgewertet wird. Das siebte Kapitel schließt mit einem Fazit und möglichen Handlungsempfehlungen ab.

² vgl. Neumann, P. et al. (2004), S. 33

³ vgl. Die Bundesregierung, „Zahlen, Daten, Fakten“ (2010)

2 Gesetzliche Rahmenbedingungen und Definitionen

Zum besseren Verständnis der komplexen Thematik werden in diesem Kapitel die gesetzlichen Rahmenbedingungen und Begrifflichkeiten zum Thema Behinderungen erläutert.

2.1 Gesetzliche Rahmenbedingungen

Als gesetzliche Grundlage für die soziale Teilhabe von Menschen mit Behinderungen in Deutschland dient zum einen das Sozialgesetzbuch und zum anderen das Behindertengleichstellungsgesetz (BGG), welches 2002 in Kraft getreten ist.

Die Ziele des BGG werden in §1 festgelegt:

„[...] die Benachteiligung von behinderten Menschen zu beseitigen und zu verhindern sowie die gleichberechtigte Teilhabe von behinderten Menschen am Leben in der Gesellschaft zu gewährleisten und ihnen eine selbstbestimmte Lebensführung zu ermöglichen. Dabei wird besonderen Bedürfnissen Rechnung getragen.“⁴

Im Rahmen des BGG sind die Aufgaben der Bundesregierung für die Gleichstellung behinderter Menschen geregelt. Diese haben Einfluss auf politische Entscheidungen, welche die Belange mobilitäts- und/oder aktivitätseingeschränkter Menschen betreffen.

2.2 Definitionen

Jeder zehnte Einwohner in Deutschland, 8,7 Millionen Menschen, lebt mit einer Behinderung.⁵

Der Begriff Behinderung muss differenziert und vielschichtig betrachtet werden, um die individuellen Einschränkungen und die daraus abzuleitenden Anforderungen an Angebote im barrierefreien Tourismus konkretisieren zu können.

⁴ Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen. §1

⁵ vgl. Die Bundesregierung. Zahlen, Daten, Fakten (2010)

Als „behindert“ werden nach §3 des BGG alle Menschen angesehen, deren

„körperliche Funktion, geistige Fähigkeit oder seelische Gesundheit mit hoher Wahrscheinlichkeit länger als sechs Monate von dem für das Lebensalter typischen Zustand abweichen und daher ihre Teilhabe am Leben in der Gesellschaft beeinträchtigt ist.“⁶

Diese Definition stößt bei der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK) auf Kritik, da viele Erkrankungen in unterschiedlichen zeitlichen Abständen und Schüben wiederkehren. Eine Behinderung über eine zeitliche Minstdauer zu definieren ist daher nicht geeignet.

Diesen starken Zeitbezug umgeht die UN-BRK in ihrer Präambel mit der

„[...] Erkenntnis, dass das Verständnis von Behinderung sich ständig weiterentwickelt und dass Behinderung aus der Wechselwirkung zwischen Menschen mit Beeinträchtigungen und einstellungs- und umweltbedingten Barrieren entsteht, die sie an der vollen, wirksamen und gleichberechtigten Teilhabe an der Gesellschaft hindern.“⁷

Während die gesetzliche Definition für Behinderung sehr eingegrenzt ist, setzt die UN-BRK die Behinderung in ein enges Verhältnis zu Barrieren, die Menschen an der sozialen Teilhabe in der Gesellschaft behindern. Des Weiteren gibt die Monitoring-Stelle der UN-BRK an: „Einstellungs- und umweltbedingte Barrieren hat das Sozialrecht nicht im Blick und ist daher als Ausdruck traditioneller Behindertenpolitik zu beurteilen.“⁸

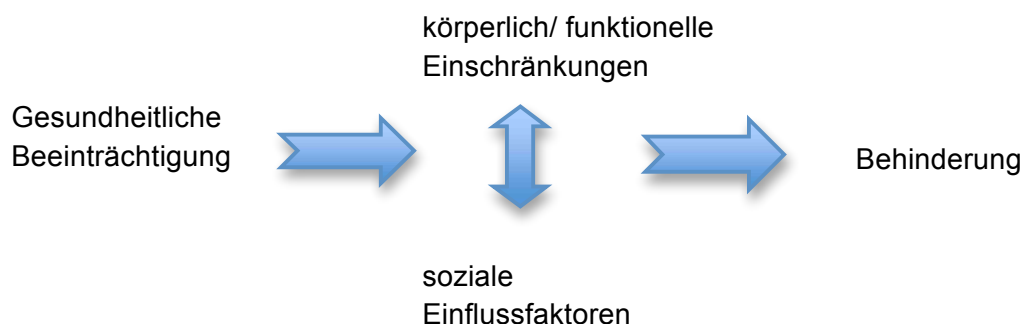


Abbildung 1: Einflussfaktoren zur Entstehung einer Behinderung⁹

⁶ Bundesministerium der Justiz, Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen. §3

⁷ Deutsches Institut für Menschenrechte: Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen

⁸ Hirschberg, M. (2011): S. 3

⁹ eigene Darstellung vgl. WHO (2005)

In Abbildung 1 ist die Behinderung eines Menschen als eine Wechselwirkung zwischen sozialen- oder gesellschaftlichen Einflussfaktoren und gesundheitlichen Problemen dargestellt. Dauerhafte Beeinträchtigungen führen zu einer funktionellen Einschränkung der Fähigkeiten und Aktivitäten der Betroffenen. Durch gesellschaftliche Normen und bauliche Barrieren in vielen öffentlichen Bereichen werden die Betroffenen eingeschränkt, an normalen Aktivitäten der Gesellschaft teilzunehmen. Diese Betrachtungsweise richtet sich auf die Barrieren, die als die Verursacher von Behinderungen gelten sollen. Schlussfolgernd ist die Behinderung kein Zustand sondern ein in Wechselwirkungen stehendes Beziehungsgeflecht.

Der Grad der Behinderung (GdB) wird nach dem Ausmaß der Beeinträchtigungen in Zehnerschritten ermessen und kann von 20 bis 100 variieren. Eine Person mit einem Behinderungsgrad von wenigstens 50 oder mehr gilt als schwerbehindert.

Seit 1985 führt das Statistische Bundesamt alle zwei Jahre eine Bundesstatistik über schwerbehinderte Menschen durch. Die letzte Erhebung wurde im September 2012 veröffentlicht und bezieht sich auf den Stand der Daten vom 31. Dezember 2009. Dieser Statistik zufolge leben 7,1 Millionen Menschen mit einer schweren Behinderung und von den

„[...]amtlich anerkannten schwerbehinderten Menschen leidet rund ein Viertel unter sehr schweren Beeinträchtigungen. Bei 1,8 Millionen Personen haben die Versorgungsämter ein GdB von 100 festgestellt (25 Prozent). Der geringste Grad von 50 wurde zwei Millionen schwerbehinderten Menschen zuerkannt (31 Prozent)“¹⁰

2.3 Behinderungsarten

Abhängig von der Art der Behinderung sind auch die Ansprüche und Bedürfnisse eines Jeden an seine Umgebung unterschiedlich. Während ein Rollstuhl ebenerdige Zugänge und Räume erfordert, ist ein Sehbehinderter auf entsprechende Zeichnungen und Signale angewiesen. In Kapitel 3.1, S.8 werden die unterschiedlichen Barrieren erläutert.

¹⁰ Die Bundesregierung. Zahlen, Daten, Fakten (2010)

Zu krankheitsbedingten Einschränkungen gehören:

- Körperbehinderungen (Geh-, Steh- und Greifbehinderte),
- Wahrnehmungsbehinderungen (Blinde, Sehbehinderte, Gehörlose, Hörbehinderte),
- Menschen mit Orientierungs- und Artikulierungsschwierigkeiten (Sprechbehinderte, Lernbehinderte).



Abbildung 2: Mobilitätseinschränkende Behinderungsformen¹¹

Viele Voraussetzungen, die für die Barrierefreiheit erforderlich sind, würden auch zum Vorteil aller anderen Menschen sein: etwa wenn Treppen durch geräumige Fahrstühle ersetzt würden, Türen breiter und Wege und Stufen deutlicher gekennzeichnet wären.

2.4 Gesonderte Betrachtung des Begriffs: Mobilitätseinschränkungen

Menschen, die infolge von dauernder oder vorübergehender Beeinträchtigung durch Unfälle oder Krankheiten in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, gelten als Mobilitätseingeschränkt.¹²

Während die Definition für Behinderung aus dem BGG eine zeitliche Abgrenzung hervorhebt, wird hier eine große Gruppe von Menschen berücksichtigt, die in irgendeiner Form zumindest vorübergehend mobilitätseingeschränkt sind. Zu dieser Gruppe gehören Menschen, die sowohl im Alltag als auch auf Reisen aus verschiedenen Gründen durch Barrieren behindert werden und auf Hilfsmittel oder Begleitpersonen angewiesen sind. Nach Berdel et al. kommt es meist aufgrund von baulichen Barrieren oder mangelnder Verkehrssicherheit zu Mobilitätseinschränkungen.¹³

¹¹ ADAC, Planungshilfe (2003), S. 23

¹² vgl. Berdel et al. (2003): S.25

¹³ vgl. ebenda

Zu Personen mit Mobilitätseinschränkungen zählen im engeren Sinne Menschen mit krankheitsbedingten Einschränkungen (u.a. Gehbehinderungen, Blindheit).

Zu Einschränkungen im weiteren Sinne können auch vorübergehende Unfallfolgen gezählt werden, die meist nur für begrenzte Zeit eintreten. Zu diesem Kreis gehören etwa kleine Kinder werdende Mütter, Personen mit Kinderwagen oder schwerem Gepäck und Übergewichtige.¹⁴

Mobilitätseingeschränkte im engeren Sinne	... im weiteren Sinne
Gehbehinderte/ Rollstuhlfahrer	Kinder
Blinde, Sehbehinderte, Gehörlose, Hörbehinderte	Werdende Mütter, Schwangere
Sprachgestörte/ Stumme	Personen mit schwerem oder sperrigem Gepäck
Geistig- und Lernbehinderte	Übergewichtige
Personen mit Beeinträchtigungen durch Unfallfolgen, Operationen	Ältere Menschen
Klein- und Großwüchsige	Psychisch und seelisch Behinderte
Greifbehinderte	Analphabeten

Tabelle 1: Mobilitätseinschränkungen im Gesamtbild¹⁵

Die Personen, die im weiteren Sinne mobilitätseingeschränkt sind, gelten nicht als „behindert“, profitieren durch ihre vorübergehenden Einschränkungen von Barrierefreiheit in alltäglichen Situationen und beim Reisen.

¹⁴ vgl. ADAC, Planungshilfe (2003), S.13

¹⁵ eigene Darstellung, nach ADAC, Planungshilfe (2003), S.13

3 Grundlagen zur Barrierefreiheit

3.1 Begriffserläuterung

Für eine Verbesserung der sozialen Integration von mobilitätseingeschränkten Menschen ist es notwendig, die räumliche, bauliche und soziale Umwelt an die Ansprüche der individuellen Behinderungen anzupassen. Hierbei ist zu beachten, dass die verschiedenen Behinderungsarten und der Grad der Behinderung ausschlaggebend für die Definition der Barrieren sind. Beispielsweise hat der Rollstuhlfahrer andere Ansprüche an seine Umgebung als ein Mensch mit sensorischen Behinderungen. Eine barrierefreie Umgebung umfasst somit nicht nur die bauliche Infrastruktur, sondern auch Service und Dienstleistungen, wie die Bereitstellung von Speisen für Gäste mit speziellem Ernährungsbedarf.

Gemäß §4 BGG ist Barrierefreiheit folgendermaßen zu verstehen:

„Barrierefrei sind bauliche und sonstige Anlagen, Verkehrsmittel, technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung, akustische und visuelle Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen sowie andere gestaltete Lebensbereiche, wenn sie für behinderte Menschen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar sind.“¹⁶

In der folgenden Tabelle 2 werden die Behinderungsarten und die ihnen entsprechenden Barrieren dargestellt.

Behinderungsarten	spezifische Barrieren
Körperbehinderung	
- Geh-, Steh- und Greifbehinderte - Rollstuhlfahrer	- Unebenheiten - Steigungen - Kopfsteinpflaster und Bordsteinkanten - Stufen und Treppen - kleine Räume (Hotelzimmer, Badezimmer)

¹⁶ Bundesministerium der Justiz, Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen. §4

Körperbehinderung	
<ul style="list-style-type: none"> - Geh-, Steh- und Greifbehinderte - Rollstuhlfahrer 	<ul style="list-style-type: none"> - enge Türrahmen und Schwellen - zu hoch angebrachte Bedienungselemente (Türknauf, Wasserhahn, Lichtschalter)
Wahrnehmungsbehinderung	
<ul style="list-style-type: none"> - Blinde, Sehbehinderte 	<ul style="list-style-type: none"> - Visuelles Informationsdefizit (Beschilderungen, Erläuterungen, Informationsbeschaffung) - Erkennen von baulichen Niveauunterschieden (Stufen, Unebenheiten) - Erkennen von Hindernissen und Gegenständen auf Flächen und Wegen - Orientierung an öffentlichen Orten (Bahnhof, Geschäfte) - Fehlende Ausstattungen an touristischen Sehenswürdigkeiten (tastbare Schriften)
<ul style="list-style-type: none"> - Gehörlose, Hörbehinderte 	<ul style="list-style-type: none"> - Akustisches Informationsdefizit (Ansaugen in öffentlichen Gebäuden z.B. Bahnhof, Flughafen, Informationsbeschaffung) - Warnsignale (Ampelschaltung, Telefon-Klingeln)
Orientierungs- und Artikulationsbehinderungen	
<ul style="list-style-type: none"> - Sprechbehinderte 	<ul style="list-style-type: none"> - Verbales Mitteilungsdefizit (Wünsche, Bedürfnisse) - Fehlende manuelle Bedienungselemente bei z.B. Notruf- Anrufen, Notruf-Säulen
<ul style="list-style-type: none"> - Lernbehinderte 	<ul style="list-style-type: none"> - Fremdwörter und unverständliche Sprache (Mangel an „Leichter Sprache“)

Orientierungs- und Artikulationsbehinderungen	
- Lernbehinderte	- Zu schnelle Informationsübermittlung

Tabelle 2: Behinderungen und spezifische Barrieren¹⁷

Um den betroffenen Menschen die gesellschaftliche Teilhabe ermöglichen zu können, ist es erforderlich die Barrieren zu erkennen und eine barrierefreie Umgebung zu gewährleisten. Es ist Aufgabe der Politik und der Wirtschaft, die Barrierefreiheit in Deutschland in allen Ebenen als eine Entscheidungsgrundlage zu verankern.

Wie schon in Kapitel 2.4. S.7 erwähnt, sollen von einer barrierefreien Umwelt nicht nur behinderte und ältere Menschen profitieren, sondern – wie bereits erwähnt – alle Menschen. Ein tragfähiges Argument dafür, dass alle Menschen einen Nutzen aus der Barrierefreiheit ziehen könnten, ist die 10/30/100- Regel. Sie drückt aus, dass für 10% der Bevölkerung die Barrierefreiheit unentbehrlich ist, für 30-40% notwendig und für 100% komfortabel ist.¹⁸

3.2 Barrierefreier Tourismus

Alle Menschen, die in den Urlaub fahren, möchten sich erholen oder Kulturangebote wahrnehmen. Die allgemeinen Vorstellungen eines Urlaubers unterscheiden sich auch nicht von denen, die Personen mit einer Behinderung haben. Ihnen muss nur die Möglichkeit zur gleichberechtigten Teilhabe gewährleistet werden. Dies erfordert eine Umgestaltung von touristischen Destinationen und Angeboten. Ziel soll es dabei jedoch nicht sein, spezielle Reiseziele für Menschen mit Behinderungen auszurichten. Vielmehr sollten vorhandene oder neue Angebote an die Barrierefreiheit angepasst werden. Somit haben auch mobilitätseingeschränkte Urlauber die Möglichkeit sich ein beliebiges Ziel auszusuchen.

In den letzten zehn Jahren sind positive Entwicklungen im barrierefreien Tourismus zu erkennen. Durch die Gestaltung neuer und verbesserter touristischer Angebote sind die Möglichkeiten für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen verbessert worden. In der Praxis ist jedoch festzustellen, dass in Deutschland noch keine flächendeckende Barrierefreiheit in den touristischen Angeboten zu finden ist.¹⁹

¹⁷ eigene Darstellung, nach ADAC, Planungshilfe (2003), S. 23

¹⁸ vgl. Neumann, P. et al. (2004), S.13

¹⁹ Brysch, A. (2012), Deutscher Bundestag, Ausschuss für Tourismus

3.3 Das Konzept „Design für Alle“

Der Gedanke des barrierefreien Tourismus liegt dem Konzept „Design für Alle“ des Europäischen Netzwerks Design für Alle Deutschland (EDAD) zugrunde. Das deutschlandweite Kompetenznetzwerk wurde im Jahr 2004 als gemeinnütziger Verein gegründet. EDAD ist die deutsche Mitgliedsorganisation des EIDD – Design for All Europe.²⁰

„Design für Alle“ strebt danach durch Umgestaltung der Umwelt, von Produkten und Dienstleistungen allen Menschen eine gleichberechtigte Teilhabe in gesellschaftlichen Aktivitäten ermöglichen zu können. Dies ist ein Ansatz zur Entwicklung einer nachhaltigen Zukunft, in der die Verschiedenheiten der Menschen und deren Lebensqualitäten berücksichtigt werden können. Auf Grund des demographischen Wandels rückt die leichte Zugänglichkeit und Nutzbarkeit von Produkten und Dienstleistungen in den Fokus des Interesses. Aus diesem Konzept wurde die Definition für „Tourismus für Alle“ wie folgt festgelegt:

„Jede Person sollte unabhängig von einer Behinderung in der Lage sein zu reisen – zu einem Land, innerhalb eines Landes oder zu der Destination, Sehenswürdigkeit oder Veranstaltung, die sie oder er besuchen möchte.“²¹

Hiernach soll eine touristische Destination für möglichst alle Menschen, ohne Einschränkungen und unabhängig von einer Behinderung zugänglich sein. Dabei ist zu bedenken, dass eine Reise nicht erst vor Ort beginnt, sondern schon bei der Auswahl des Urlaubsortes. Somit muss der Gedanke der Barrierefreiheit schon am Anfang der touristischen Leistungskette ansetzen. Die folgende Abbildung stellt die Servicekette mit ihren einzelnen aufeinanderfolgenden Leistungen dar.

²⁰ Europäisches Netzwerk Design für Alle Deutschland (EDAD)

²¹ Nordiska Handikappolitiska Radet 2002 zit. nach ADAC 2003, S.7

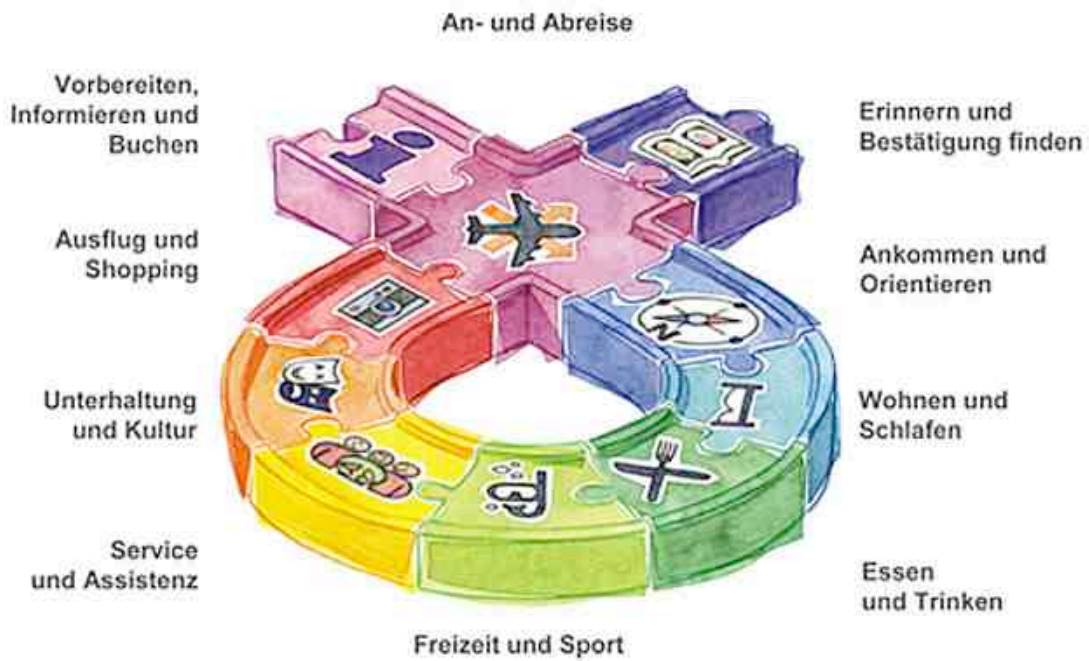


Abbildung 3: Touristische Servicekette²²

Die Bestandteile der Servicekette sind:

1. Vorbereiten, Informieren und Buchen
2. An- und Abreise
3. Ankommen und Orientieren
4. Wohnen und Schlafen
5. Essen und Trinken
6. Freizeit und Sport
7. Service und Assistenz
8. Unterhaltung und Kultur
9. Ausflug und Shopping
10. Erinnern und Bestätigung finden

²² Allgäu-Tirol, barrierefrei, Ideen und Ziele

Die einzelnen Elemente sind bei jeder Planung und Durchführung einer Reise gleich, somit auch bei Reisenden mit Behinderungen. Allerdings sind deren Anforderungen und Bedürfnisse an die einzelne Elemente anders gestellt.²³

Wie in einer Studie (Abbildung 4) im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit 2003 festgestellt werden konnte, ist für 82% der Befragten mit Mobilitätseinschränkungen die Unterkunft das mit Abstand wichtigste Element der Servicekette. Anhand dieser Studie ist festzustellen, dass die Unterkunft, die Fortbewegung vor Ort und die An- und Abreise zu den Grundvoraussetzungen bei der Wahl eines Reiseziels gehören.

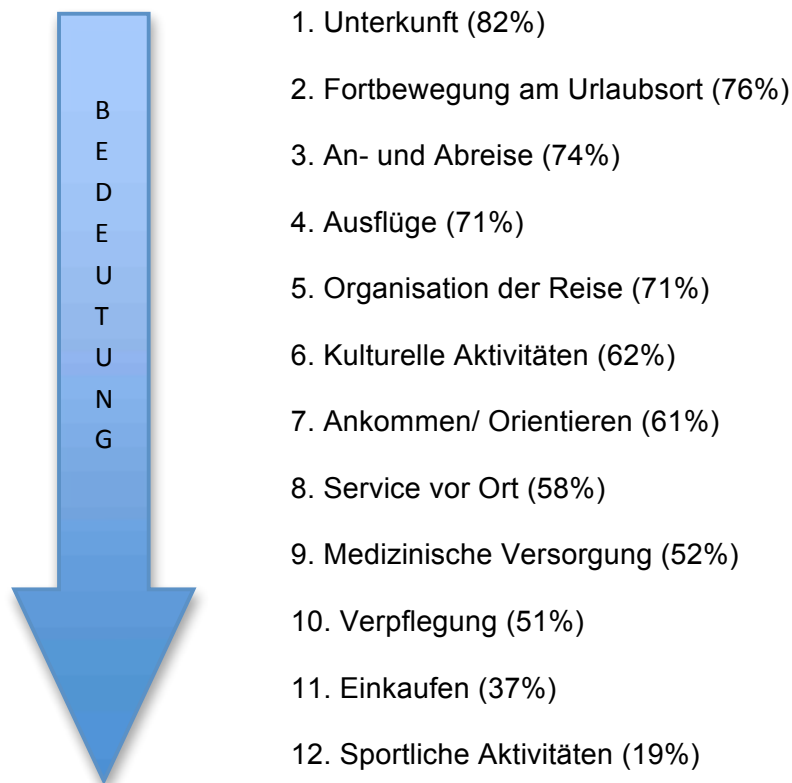


Abbildung 4: Rangfolge der Bedeutung²⁴

Im Allgemeinen ist es für mobilitätseingeschränkte Urlauber wichtig, sich in Reisebüros oder auch im Internet gezielt über barrierefreie Angebote informieren zu können. Die Informationen müssen leicht verständlich und zugänglich sein. Allerdings ist noch zu wenigen Mitarbeitern von Reisegesellschaften oder Reisebüros bekannt, welche speziellen Ansprüche und Bedürfnisse diese Kundengruppe hat. Aus diesem Grund muss die Informationsbeschaffung über einen gesonderten Weg erfolgen und ist mit einem

²³ vgl. ADAC, Planungshilfe (2003), S. 20-21

²⁴ eigene Darstellung, nach Neumann, P. et al. (2004), S. 33

größeren Zeitaufwand verbunden. Einen höheren Aufwand erfordert ebenfalls die Organisation der An- und Abreise bzw. der Verkehrsmittel im Urlaubsort. Die Zugänge zu den Verkehrsmitteln müssen ohne Barrieren erreichbar sein. Hier ist anzumerken, dass die meisten Verkehrsmittel in Deutschland wie Bus, Bahn und Fluggesellschaften bewusst mit den besonderen Anforderungen umgehen.²⁵ Die Deutsche Bahn bietet z.B. neben einer Broschüre mit barrierefreien Angeboten auch einen Kundenservice aus der Mobilitätsservice-Zentrale und Serviceleistungen in den Bahnhöfen und Zügen an. Diese beinhalten u.a. die Reiseplanung, Einstiegshilfen an fast allen deutschen Bahnhöfen und helfende Mitarbeiter in den Bahnhöfen.²⁶ Des Weiteren ist zu beachten, dass auch die Verkehrsmittel am Urlaubsort eine Mobilität für eingeschränkte Personen ermöglichen.

Abhängig von der touristischen Ausrichtung einer Destination, müssen die Schwerpunkte für den Ausbau der Barrierefreiheit unterschiedlich gelegt werden. Bei einem Strandurlaub ist es sehr wichtig, den Strand und dessen Umgebung zugänglich zu machen, während auf einer Städtereise die Zugänglichkeiten von Kulturangeboten zugesichert sein müssen. Dennoch spielt jeder Teil der Kette eine entscheidende Rolle zum Erreichen des Gesamtziels - „Barrierefreiheit“. Es genügt nicht, eine barrierefreie Unterkunft zu gestalten, wenn die Betroffenen keine Aktivitäten außerhalb der Unterkunft wahrnehmen können.²⁷

3.4 Zielvereinbarung im Behindertengleichstellungsgesetz (BGG)

Die bisher genannten Regelungen gelten vorrangig für die Bundesbehörden bzw. die Landesbehörden, für die sie verpflichtend sind. Mit dem 2002 in Kraft getretenen BGG wurde in §5 der Abschluss von freiwilligen Zielvereinbarungen für private Unternehmen vorgesehen. Diese sind

„[...]privatrechtliche Verpflichtungen, die Wirtschaftsunternehmen oder Unternehmensverbände zur Herstellung der Barrierefreiheit mit Behindertenverbänden eingehen sollen. Dafür gibt es eine öffentlich-rechtliche Verhandlungspflicht, aber keine Abschlussverpflichtung.“²⁸

²⁵ vgl. ADAC, Planungshilfe (2003), S. 21-22

²⁶ vgl. DB, Die Bahn, Barrierefreies Reisen

²⁷ vgl. ADAC, Planungshilfe (2003), S. 20-22

²⁸ Neumann, P. (2008), S. 20

Die erste und bisher einzige Vereinbarung in Deutschland wurde zwischen dem Deutschen Hotel- und Gaststättenverband (DEHOGA) auf Seiten der Unternehmer und verschiedenen Behindertenverbänden geschlossen. Ziel der Vereinbarung ist die Vereinheitlichung von Begriffen wie „rollstuhlgerecht“, „rollstuhlgeeignet“, „barrierefrei“, „bedingt barrierefrei“, „behindertenfreundlich“. Des Weiteren sollen die Bedeutungen für Piktogramme und Symbole, welche die tatsächliche Situation in der Hotellerie und Gastronomie widerspiegeln, vereinheitlicht werden. Es sollen „[...]bundesweit gültige Mindeststandards zur Bewertung der Barrierefreiheit von Beherbergungs- und Gastronomiebetrieben[.]“²⁹ festgelegt werden. Weitere Anregungen sollten auch in der Ausweitung von barrierefreien Angeboten Wirkung finden. Wenn Anbieter ihre Angebote sicherer vermarkten könnten und dieses neue Marktsegment weiter in den Fokus der Nachfrager rücken, würde sich dies zu einem positiven Effekt entwickeln.³⁰

Anhand eines Kriterienkatalogs in dem die Mindeststandards für eine Kategorisierung festgehalten sind, können sich Hoteliers und Gastronomen zertifizieren lassen.

Die Zielvereinbarung unterscheidet in fünf Kategorien:

Kategorie A: Barrierefrei für Gäste mit einer Gehbehinderung, die zeitweise auch auf einen nichtmotorisierten Rollstuhl oder eine Gehhilfe angewiesen sein können.



Kategorie B: Barrierefrei für Gäste, die gehunfähig und ständig auf einen Rollstuhl angewiesen sind.



Kategorie C: Barrierefrei für Gäste, die sehbehindert oder blind sind.



²⁹ ebenda. S.21

³⁰ vgl. FN 28, S. 21

Kategorie D: Barrierefrei für Gäste, die schwerhörig oder gehörlos sind.



Kategorie E: Barrierefrei für alle Gäste, mit körperlichen oder sensorischen Einschränkungen (Kategorien A-D)



Kategorie A-i: Seit September 2011 gibt es die Kategorie „A-i“.



Diese Kategorie und das dazugehörige Piktogramm tragen Hotels und Restaurants, die zwar auf die speziellen Bedürfnisse von gehbehinderten Gästen eingestellt sind aber den anderen Mindeststandards der Zielvereinbarung nicht vollständig entsprechen.³¹

Im Anhang der Zielvereinbarung sind Checklisten mit den nach Kategorien unterteilten Mindestanforderungen. Somit können sich Hotel- und Gastronomiebetriebe selbst prüfen und sich über eines der speziell ausgewiesenen Piktogramme als „barrierefrei“ ausweisen lassen.

In der Praxis ist jedoch festzustellen, dass die Angaben der Hotel- und Gastronomiebetriebe aus kosten- und zeitlichen Gründen nicht überprüft werden können. Zur Kontrolle wurde ein Beschwerdemanagement entwickelt. Gäste können sich über Betriebe beschweren, die die entsprechenden Piktogramme führen oder sich als „behindertenfreundlich“ bezeichnen, ohne die Kriterien einzuhalten. Des Weiteren ist es bis heute noch nicht gelungen, die Zielvereinbarung und die damit verbundenen Mindeststandards bei touristischen Leistungsträgern ausreichend bekannt zu machen, um in Deutschland einen flächendeckenden barrierefreien Tourismus anbieten zu können.³²

„Insgesamt gesehen hat die Zielvereinbarung – ungeachtet ihres zweifellos richtungweisenden Charakters – auf der Umsetzungsebene bislang noch keine in breiter Linie beobachtbaren Verbesserungen für den barriere-

³¹ vgl. DEHOGA, Zielvereinbarung (2005)

³² vgl. Neumann, P. et al. (2008), S. 22

*refreien Tourismus für Alle in Deutschland bewirkt: „Die Zielvereinbarungen haben keine Welle im barrierefreien Tourismus ausgelöst“.*³³

3.5 Bauliche Rahmenbedingungen

Die Barrierefreiheit wird in Deutschland durch rechtliche Grundlagen und Normen definiert. Wie bereits ausgeführt, stellt in Deutschland das Sozialgesetzbuch und das Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) den gesetzlichen Rahmen. Als bauliche Richtlinien für die Barrierefreiheit in Deutschland sind die DIN-Normen gültig. In den einzelnen Bundesländern gelten die jeweiligen Landesgleichstellungsgesetze und Landesbauordnungen.³⁴ Die Einführung von Normen bzw. einzelner Punkte in die technischen Baubestimmungen der Bundesländer obliegt diesen selbst.³⁵

Im Anhang dieser Arbeit ist die Bauordnung Mecklenburg-Vorpommern mit den für die Barrierefreiheit zutreffenden Paragraphen zu finden.

Die Produkte des Deutschen Institutes für Normen e.V. (DIN) beinhalten den aktuellen Stand der Technik und geben Richtlinien und Empfehlungen u.a. für barrierefreies Bauen. Dabei sind sie nicht rechtlich bindend. Erst dann, wenn Normen Bezug nehmend in Verträgen zwischen privaten Personen oder in Gesetzen und Verordnungen erwähnt werden, wirken sie verbindlich.³⁶

Im Folgenden sind die wesentlichen DIN-Normen für barrierefreies Bauen aufgeführt. Seit 2010 wurden diese neu formuliert und ersetzt.

DIN 18040-1: Barrierefreies Bauen - Planungsgrundlagen - Teil 1: Öffentlich zugängliche Gebäude, Ausgabe: 2010-10 (ersetzt seit 2011 die DIN 18024-2:1996-11)

DIN 18040-2: Barrierefreies Bauen - Planungsgrundlagen - Teil 2: Wohnungen, Ausgabe: 2011-09 (ersetzt seit 2011 die DIN 18025-1 und 18025-2)

DIN 18024-1: Straßen, Plätze, Wege, öffentliche Verkehrs- und Grünanlagen sowie Spielplätze, Ausgabe: 1998-01

Diese DIN steht seit 2010 in der Neuformulierung und gilt bis zum Vorliegen einer neuen Norm weiter.³⁷

³³ Neumann, P. (2008), S. 22

³⁴ vgl. Neumann, P. et al. (2004), S.12

³⁵ vgl. Nullbarrieren, DIN 18040-1

³⁶ vgl. DIN, Rechtsverbindlichkeit von Normen

³⁷ vgl. Nullbarrieren, „DIN“

3.6 Zuschüsse zur Förderung der Barrierefreiheit

Grundsätzlich besteht für Personen bzw. Unternehmer, die in Barrierefreiheit investieren, die Möglichkeit von staatlichen Zuschüssen unterstützt zu werden. Das Engagement der Tourismusanbieter in Deutschland wird somit in vielen Fällen finanziell unterstützt.³⁸

Im Rahmen einer bundesweiten Analyse des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie wurden Tourismus- und Gastgeberverbände in Deutschland befragt. Hierbei wurde festgestellt, dass die Kosten die mit den Neubauten bzw. Umgestaltungen von Wohnungsbeständen verbundenen sind, als ausschlaggebende Hemmnisse zur Herstellung von Barrierefreiheit gelten. Für die finanzielle Unterstützung touristischer Projekte und Vorhaben sind die Bundesländer selbst verantwortlich. Es gibt aber kein deutsches Bundesland, das spezielle Förderprogramme für den barrierefreien Tourismus eingerichtet hat. Oftmals ist es möglich, Vorhaben mit Fördermitteln zu unterstützen, die nicht speziell für den Tourismus vorgesehen waren. In den neuen Bundesländern und ausgewählten strukturschwachen Regionen in den alten Bundesländern können Mittel aus der Bund-Länder-Gemeinschaftsaufgabe zur Verbesserung regionaler Wirtschaftsstrukturen beantragt werden. Für ländliche Regionen gibt es die Möglichkeit, durch das Programm LEADER aus dem Europäischen Landwirtschaftsfonds für die Entwicklung des ländlichen Raumes Förderungen abzurufen. Des Weiteren gibt es seit 2006 eine Richtlinie, die die Möglichkeit bietet die Barrierefreiheit und die bauliche Zugänglichkeit für Menschen mit Behinderungen in den Leistungsbeschreibungen von öffentlichen Ausschreibungen und der Vergabe von Aufträgen zu integrieren.³⁹

³⁸ Deutscher Tourismusverband (DTV) (2004), S. 3

³⁹ vgl. Neumann, P. et al. (2008), S. 22

4 Barrierefreiheit als Chance für die Tourismusbranche

Nachfolgend werden soziodemographische Merkmale der Zielgruppe von Menschen mit Mobilitätseinschränkungen, deren Reiseverhalten und die daraus resultierende ökonomische Bedeutung für den Deutschlandtourismus verdeutlicht.

4.1 Steigende Lebenserwartungen in Deutschland

In den letzten Jahrzehnten profitierten die Menschen in Europa, aufgrund wirtschaftlicher, sozialer und medizinischer Fortschritte, von einer höheren Lebenserwartung. Die demographische Entwicklung hat vor allem in Deutschland zur Folge, dass ältere Menschen in der Gesellschaft und Wirtschaft eine immer größere Rolle spielen. Zusätzlich zur gesteigerten Lebenserwartung sind die Geburtenzahlen rückgängig, so dass sich die Relationen zwischen Alten und Jungen fortwährend verschieben.

Die 12. koordinierte Bevölkerungsvorausberechnung des Statistischen Bundesamtes von 2009 sieht voraus, dass die Zahl der Menschen die 65 Jahre oder älter sind, von 21% (16,8 Millionen) im Jahr 2011 auf 24% (18,9 Millionen) im Jahr 2021 steigen wird. (Abbildung 5 und 6)

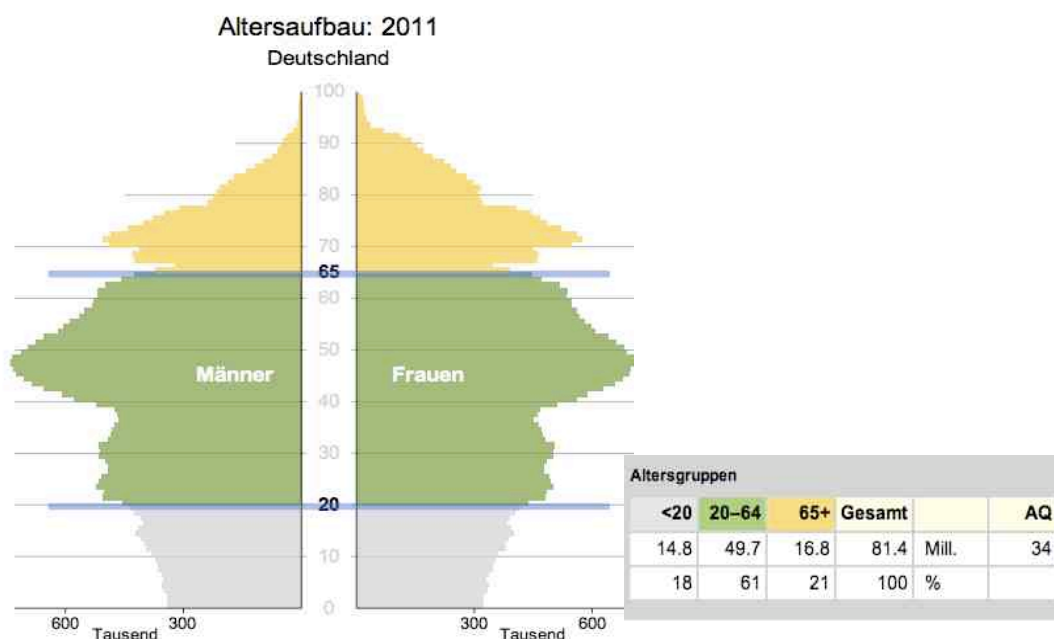
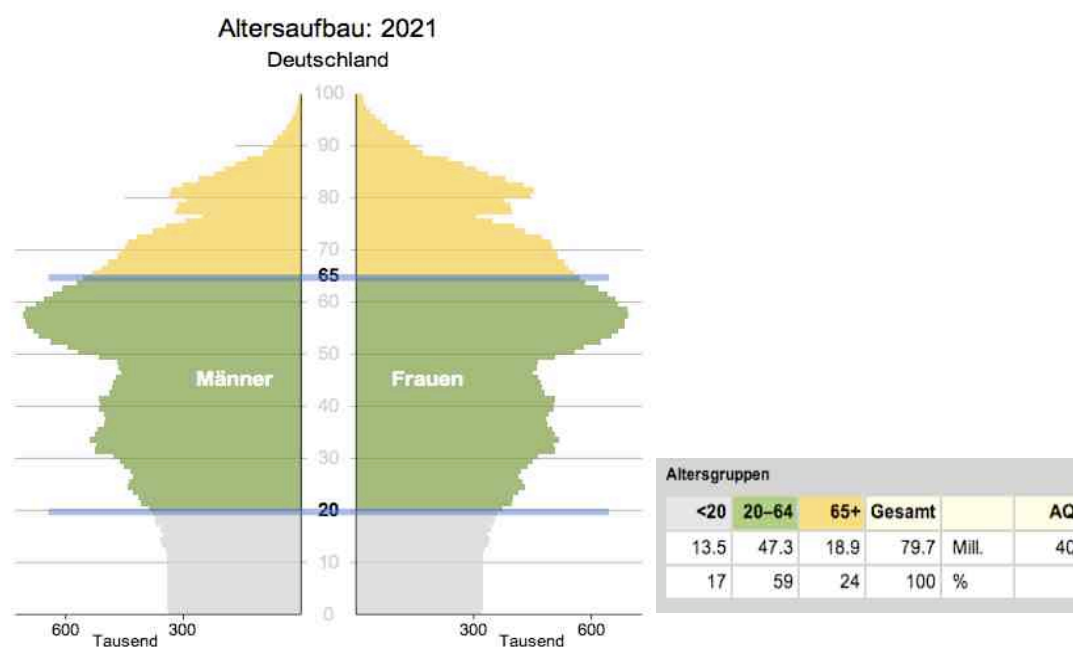
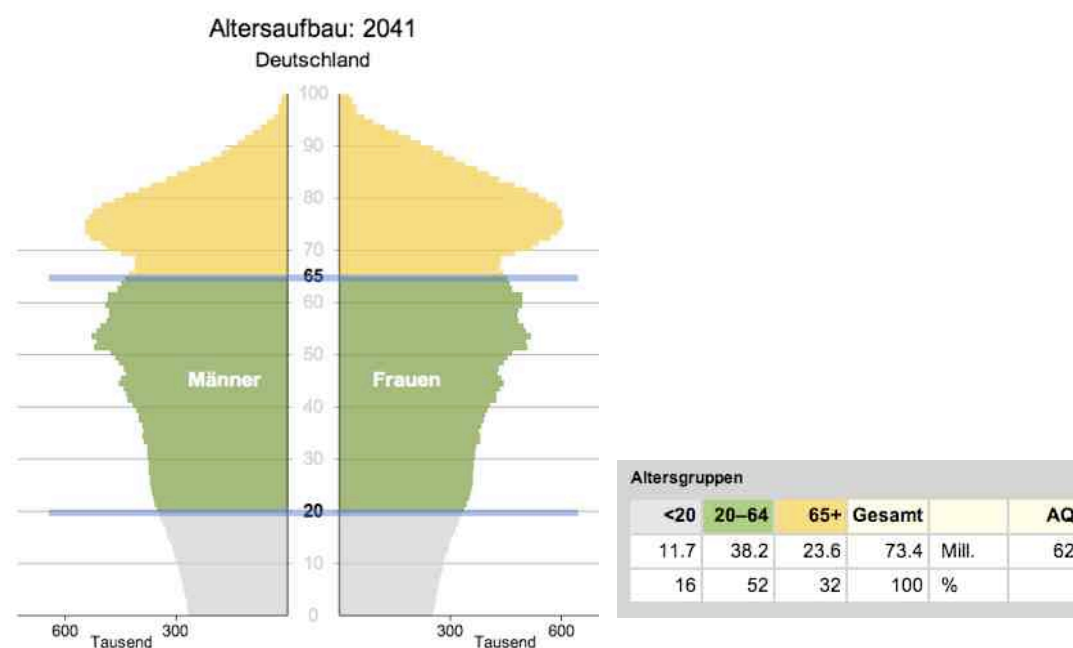


Abbildung 5: Altersaufbau in Deutschland im Jahr 2011⁴⁰

⁴⁰ vgl. Statistisches Bundesamt, 12. koordinierte Bevölkerungsvorausberechnung (2009)

Abbildung 6: Altersaufbau in Deutschland im Jahr 2021⁴¹

Für das Jahr 2041 wird sogar ein prozentualer Anteil von 32% (23,6 Millionen) der mindestens 65-jährigen an der Gesamtbevölkerung vorausgesagt.

Abbildung 7: Altersaufbau in Deutschland im Jahr 2041⁴²

⁴¹ vgl. Statistisches Bundesamt, 12. koordinierte Bevölkerungsvorausberechnung (2009)

⁴² vgl. ebenda

Schließlich ist zu erwähnen, dass sich Deutschland im Vergleich zu den restlichen EU-Ländern in einer besonderen Situation befindet. Derzeit ist der Anteil der Altersgruppe 65 Jahre und älter mit 21% so hoch wie in keinem anderen EU-Land. (Abbildung 8)



Abbildung 8: Anteil der Bevölkerung ab 65 Jahren an der Gesamtgesellschaft am 1. Januar 2011, in Prozent⁴³

4.2 Behinderungen im Alter

Eine Begleiterscheinung zur Alterung der Bevölkerung ist die prozentuale Zunahme von Behinderungen.

Im Zuge der Studie des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie von 2008 wurden insgesamt 7.671 Personen befragt, wovon 1.039 Menschen (13,5 %) im weiteren Sinne mobilitäts- oder aktivitätseingeschränkt waren. Die mobilitäts- oder aktivitätseingeschränkten Befragten waren im Mittel 61,2 Jahre alt und somit deutlich älter als der Durchschnitt aller Befragten mit 47,7 Jahren.⁴⁴

Hierbei ist zu bedenken, dass Schwerbehinderungen auch als Folgen des Älterwerdens auftreten können. Demzufolge kommt es häufig bei älteren Menschen aufgrund altersbedingter Krankheiten oder einer nachlassenden gesundheitlichen Verfassung zu Mobilitätseinschränkungen. Somit wird die Zahl der Menschen mit Mobilitätseinschränkungen in den kommenden Jahren proportional zur Altersentwicklung der Bevölkerung steigen. Vor diesem Hintergrund ist von einer zunehmenden Nachfrage nach barrierefreien Angeboten in der Tourismusbranche auszugehen. Da es sich bei diesem Markt-

⁴³ Statistisches Bundesamt, Alter im Wandel (2012)

⁴⁴ vgl. Neumann, P. et al. (2008), S. 55

segment schon heute nicht mehr um einen Nischenmarkt handelt, ist es zwingend notwendig, vor Allem für die Politik und Wirtschaft, die touristischen Angebote in Deutschland anzupassen.⁴⁵

Mehr als ein Viertel (29 Prozent) der schwerbehinderten Menschen (insgesamt 1,8 Millionen) in Deutschland sind 75 Jahre und älter. Die Altersgruppe zwischen 55 und 75 Jahren macht etwa die Hälfte (46 Prozent) aus. Im Vergleich dazu liegt der Anteil bei unter 18 Jährigen bei zwei Prozent.⁴⁶

Dabei ist zu beachten, dass es keine genauen Zahlen über das gesamte Volumen derjenigen mobilitätseingeschränkten Menschen in Deutschland gibt, für die barrierefreie Angebote beim Reisen zwingend notwendig sind oder für die dieses Kriterium in ihrer Urlaubsplanung mit eingeplant werden muss.

4.3 Reiseverhalten der Menschen mit Mobilitätseinschränkungen

In diesem Unterkapitel werden die Reisegewohnheiten mobilitätseingeschränkter Personen genauer betrachtet und mit denen der restlichen Bevölkerung verglichen.

Die im Folgenden verwendeten Zahlen und Ergebnisse beruhen auf der Studie „Barrierefreier Tourismus für Alle in Deutschland – Erfolgsfaktoren und Maßnahmen zur Qualitätssteigerung“ des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie (BMWi) aus dem Jahr 2008.

Im Gegensatz zur Studie „Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für Alle“ des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie aus dem Jahr 2003, wurden in der Studie von 2008 nicht nur die schwerbehinderten deutschen Bürger einbezogen, sondern nach der sogenannten „10/30/100%-Regel“ alle mobilitätseingeschränkten Personen (siehe dazu Kapitel 3.1, S.10).⁴⁷

Urlaubsreiseintensität

Bei der Reiseintensität wird der Bevölkerungsanteil verstanden, der mindestens eine Reise pro Jahr unternimmt. Dabei wird zwischen Urlaubsreisen mit einer Aufenthaltsdauer von fünf Tagen oder mehr und Kurzurlaubsreisen mit einer Dauer von zwei bis vier Tagen unterschieden. Tabelle 3 zeigt die Reiseintensitäten der deutschen Ge-

⁴⁵ vgl. Neumann, P. et al. (2008), S. 10

⁴⁶ vgl. Die Bundesregierung. Zahlen, Daten, Fakten (2010)

⁴⁷ Neumann, P. et al. (2008), S. 55

samtbevölkerung und der mobilitäts- oder aktivitätseingeschränkten Personen im Vergleich.

	Gesamtbevölkerung in Deutschland (in %)	Menschen mit Mobilitäts- oder Aktivitätseinschränkung (in %)
Urlaubsreise	74,7	60,9
Kurzurlaubsreise	37,3	32,9

Tabelle 3: Reiseintensitäten im Vergleich⁴⁸

Anhand der Tabelle wird deutlich, dass die Reiseintensität der mobilitätseingeschränkten Personen in Deutschland unter derjenigen der Gesamtbevölkerung liegt. Bei Urlaubsreisen unterschreiten sie die Intensität der Gesamtbevölkerung um 13,8 Prozentpunkte, bei Kurzurlaubsreisen um 4,4 Prozentpunkte. Ein Grund dafür ist die Sorge, dass es keine passenden Angebote gibt, was zahlreiche mobilitätseingeschränkte Menschen immer noch von häufigerem Reisen abhält. Des Weiteren spielen Faktoren wie das Einkommen, Bildung, die jeweilige Lebensphase oder der gesundheitliche Zustand zunehmend eine große Rolle. Langfristig erkennen die Fachleute einen Trend zu den Kurzurlaubsreisen.⁴⁹

Im Vergleich zu den europäischen Nachbarländern weist Deutschland mit Frankreich die zweithöchste Reiseintensität von Menschen mit Mobilitäts- oder Aktivitätseinschränkungen in Europa auf. (Abbildung 9)

⁴⁸ eigene Darstellung, vgl. Neumann, P. et al. (2008), S. 57

⁴⁹ vgl. Neumann, P. et al. (2008), S. 57

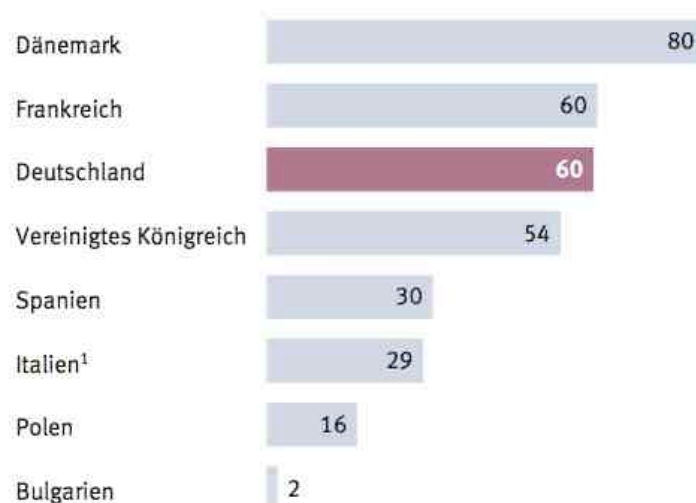


Abbildung 9: Anteil der Bevölkerung ab 65 Jahren, der 2010 mind. eine Reise mit vier oder mehr Übernachtungen unternahm, in Prozent⁵⁰

Reisehäufigkeit

Die durchschnittliche Reisehäufigkeit von Menschen mit Mobilitätseinschränkungen im Jahr, ist vergleichbar mit der der Gesamtbevölkerung.

	Gesamtbevölkerung in Deutschland	Menschen mit Mobilitäts- oder Aktivitätseinschränkung
Urlaubsreise	1,3	1,4
Kurzurlaubsreise	1,9	1,9

Tabelle 4: Reisehäufigkeiten im Vergleich⁵¹

Die Urlaubsreisehäufigkeit bei mobilitätsbehinderten Menschen liegt mit 1,4 Urlaubsreisen im Jahr sogar über dem Wert der Gesamtbevölkerung, mit 1,3 Reisen im Jahr. Bei Kurzurlaubsreisen zeigen beide Gruppen die gleiche Reisehäufigkeit. Sie beträgt 1,9 Reisen pro Jahr.⁵²

⁵⁰ Statistisches Bundesamt, Alter im Wandel (2012)

⁵¹ eigene Darstellung, vgl. Neumann, P. et al. (2008), S. 58

⁵² vgl. Neumann, P. et al. (2008), S. 58

Reisedauer

Die Reisedauer der Haupturlaubsreise Mobilitätseingeschränkter lag zur Zeit der Erhebung im Durchschnitt bei 13,5 Tagen und unterscheidet sich somit nur unwesentlich von der der Gesamtbevölkerung.⁵³

	Gesamtbevölkerung in Deutschland (in Tagen)	Menschen mit Mobilitäts- oder Aktivitätseinschränkung (in Tagen)
Haupturlaubsreise	13,8	13,5

Tabelle 5: Durchschnittliche Reisedauer im Vergleich⁵⁴

Saisonalität

Bei der Saisonalität zeigen die Urlauber mit Mobilitätseinschränkungen eine wesentlich geringere Abhängigkeit als die Gesamtbevölkerung. Während mehr als die Hälfte der deutschen Gesamtbevölkerung ihre Haupturlaubsreise in die Sommermonate legt, zeigt das Reiseverhalten von mobilitätseingeschränkten Personen auch ein hohes Aufkommen in den anderen Jahreszeiten. Allerdings reisen auch die Mobilitätseingeschränkten bevorzugt im Sommer. Die geringere saisonale Abhängigkeit hängt mit der Altersstruktur von mobilitätseingeschränkten Menschen zusammen und lässt sich dadurch begründen, dass der größte Teil der Personen dieser Gruppe (43,2%) in einem Zweipersonenhaushalt lebt und unabhängig von Ferienzeiten ist.⁵⁵

⁵³ vgl. Neumann, P. et al. (2004), S. 59

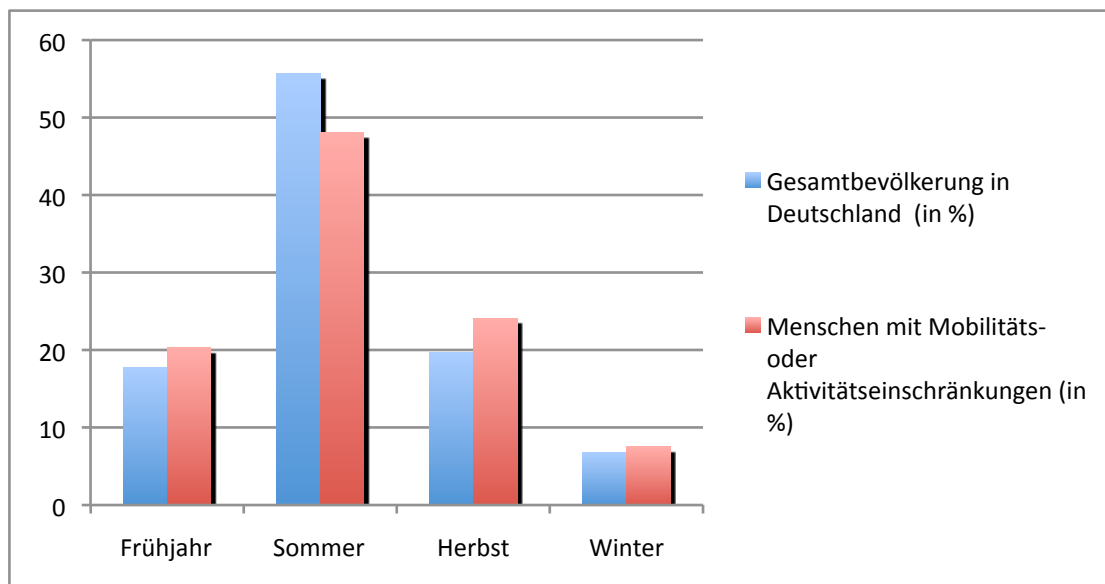
⁵⁴ eigene Darstellung, vgl. Neumann, P. et al. (2008), S. 59

⁵⁵ vgl. Neumann, P. et al. (2008), S. 59

Jahreszeiten	Gesamtbevölkerung in Deutschland (in %)	Menschen mit Mobilitäts- oder Aktivitätseinschränkung (in %)
Frühjahr	17,8	20,3
Sommer	55,7	48,1
Herbst	19,7	24,1
Winter	6,8	7,5

Tabelle 6: Saisonalitäten im Vergleich⁵⁶

Die folgende Darstellung dient der optischen Verdeutlichung.

Abbildung 10: Saisonalitäten im Vergleich⁵⁷

Reiseziele

Auch bei der Wahl der Reiseziele unterscheiden sich die mobilitätseingeschränkten Personen von der Gesamtbevölkerung. Sie verbrachten 2006 ihre Haupturlaubsreise zu 42,9% in Deutschland, während von der Gesamtbevölkerung nur 28,4% in Deutschland blieben. Gründe, warum eingeschränkte Reisende öfter im Inland reisen, sind zum einen die kürzeren An- und Abreisewege und zum anderen der Aspekt, dass es keine Sprachbarrieren gibt. Speziell aufgrund des ersteren Aspekts sind auch die umliegen-

⁵⁶ eigene Darstellung, vgl. Neumann, P. et al. (2008), S. 59

⁵⁷ eigene Darstellung, vgl. Neumann, P. et al. (2008), S. 59

den Nachbarländer wie Österreich, Schweiz, Niederlande, Polen und Dänemark für sie von größerer Beliebtheit als für den Bevölkerungsdurchschnitt.⁵⁸

Ziel der Haupturlaubsreise	Gesamtbevölkerung in Deutschland (in %)	Menschen mit Mobilitäts- oder Aktivitätseinschränkung (in %)
Inland	28,4	42,9
Ausland	71,6	57,1

Tabelle 7: Ziel der Haupturlaubsreise im Vergleich⁵⁹

Innerhalb Deutschlands sind die Prioritäten der mobilitäts- oder aktivitätseingeschränkten Menschen ähnlich der Rangfolge der Reiseziele der Gesamtbevölkerung. In der Rangfolge ist Bayern mit Abstand das beliebteste Reiseziel innerhalb Deutschlands sowohl für die mobilitätseingeschränkten Menschen als auch für die Gesamtbevölkerung. Dann folgen Schleswig-Holstein, Niedersachsen, Mecklenburg-Vorpommern und Baden-Württemberg.

Deutschland TOP 10 der Bundesländer	Gesamtbevölkerung in Deutschland (in %)	Menschen mit Mobilitäts- oder Aktivitätseinschränkung (in %)
Bayern	5,9	9,0
Schleswig-Holstein	4,8	7,8
Mecklenburg-Vorpommern	4,7	6,4
Niedersachsen	3,9	6,5
Baden- Württemberg	2,6	3,6
Sachsen	1,2	3,0
Rheinland-Pfalz/Saarland	1,1	2,0
Nordrhein-Westfalen	1,0	1,6

⁵⁸ vgl. Neumann, P. et al. (2008), S. 60

⁵⁹ eigene Darstellung, vgl. Neumann, P. et al. (2008), S. 60

Deutschland TOP 10 der Bundesländer	Gesamtbevölkerung in Deutschland (in %)	Menschen mit Mobilitäts- oder Aktivitätseinschränkung (in %)
Thüringen	1,0	0,7
Berlin	0,6	0,7

Tabelle 8: Deutschland Top 10 der Bundesländer im Vergleich⁶⁰

Reisegebietstreue

Bei mobilitäts- und aktivitätseingeschränkten Personen ist eine deutlich ausgeprägte Reisegebietstreue festzustellen. Lediglich 33,9% der mobilitäts- oder aktivitätseingeschränkten Gäste gaben an, dass sie das Ziel der Haupturlaubsreise zum ersten Mal gewählt hatten. Für die deutsche Gesamtbevölkerung liegt dieser Wert bei 42,2%. Neben der höheren Reisegebietstreue ist jedoch auch der Trend zur Erschließung neuer Reisegebiete durch Mobilitätseingeschränkte zu beobachten.⁶¹

Reisebegleitung

Die durchschnittliche Reiseteilnehmerzahl bei der Haupturlaubsreise unterscheidet sich bei Mobilitätseingeschränkten (2,9 Teilnehmer pro Reise) kaum von der Gesamtbevölkerung (3 Personen pro Reise). Menschen mit Behinderungen reisen jedoch häufig in Begleitung von nichtbehinderten Familienmitgliedern oder mit Hilfs-Personal.⁶²

Reisemotive

In den letzten Jahren hat im Zusammenhang mit dem steigenden Gesundheitsbewusstsein und dem demographischen Wandel die gesundheitsorientierte Motivation in den Urlaub zu fahren an Bedeutung gewonnen. Besonders wichtig für die meisten deutschen Urlauber ist es, sich physisch zu erholen und psychisch zu entspannen. Entsprechende Reisemotive (gesundes Klima, Gesundheitsvorsorge, Naturerlebnis, etc.) werden von mobilitätseingeschränkten Personen deutlich häufiger genannt als im Bevölkerungsdurchschnitt.⁶³

⁶⁰ eigene Darstellung, vgl. Neumann, P. et al. (2008), S. 61

⁶¹ vgl. Neumann, P. et al. (2008), S. 62

⁶² vgl. Neumann, P. et al. (2008), S. 63

⁶³ vgl. Neumann, P. et al. (2008), S. 66

Urlaubsarten

Am beliebtesten sind der Strand-/Bade-/Sonnenurlaub sowie der „Ausruh-Urlaub“. Die Urlaubsart Strand-/ Bade-/ Sonnenurlaub ist zwar auch bei den mobilitäts- oder aktivitätseingeschränkten Reisenden eine häufig gewählte Urlaubsart, wird aber deutlich seltener genannt als im bundesdeutschen Durchschnitt (34,7 gegenüber 45,6%). Dies könnte auch damit zusammenhängen, dass mobilitätseingeschränkte Menschen ihren Urlaub bevorzugt im Inland verbringen und der Strand-/Bade-/Sonnenurlaub dort eine eher untergeordnete Rolle spielt. Der Gesundheitsurlaub spielt für die Gruppe der mobilitätseingeschränkten Personen eine sehr große Rolle und 20% verbrachten einen solchen zur Zeit der Erhebung. Der Durchschnitt der Gesamtbevölkerung lag hier lediglich bei 7,8%.⁶⁴

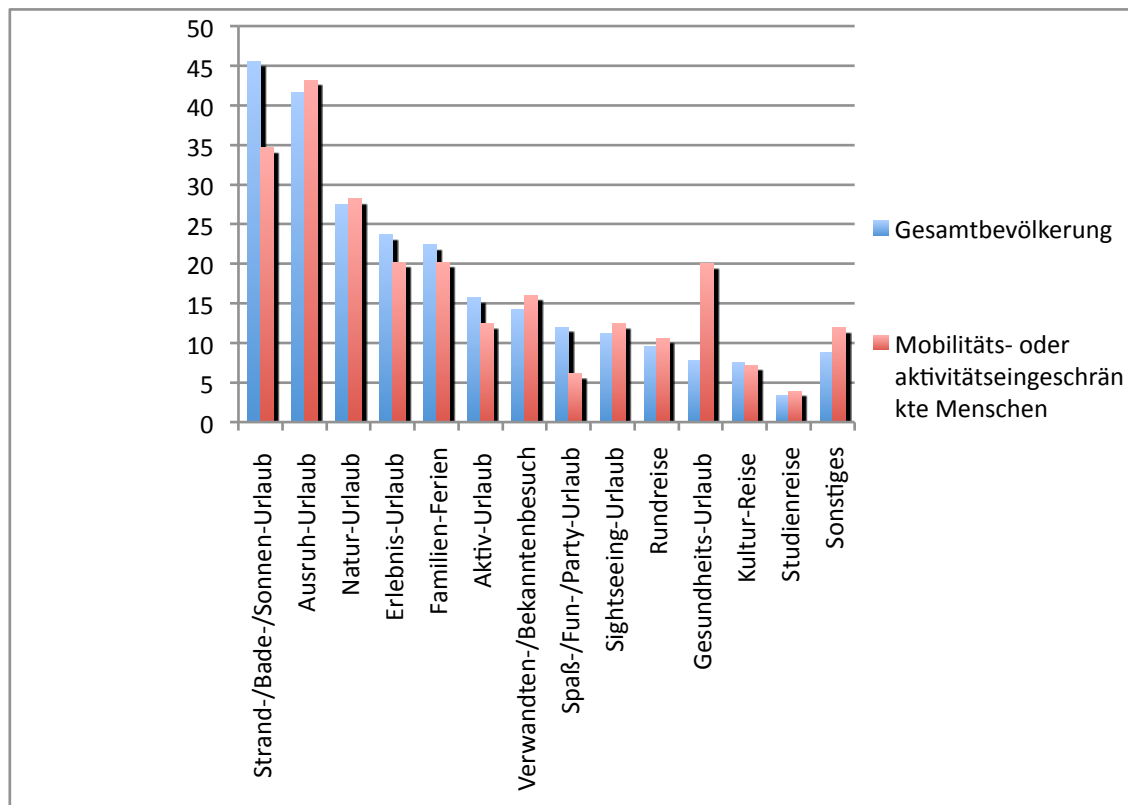


Abbildung 11: Urlaubsarten im Vergleich⁶⁵

⁶⁴ vgl. Neumann, P. et al. (2008), S. 68

⁶⁵ eigene Darstellung, vgl. Neumann, P. et al. (2008), S. 68

4.4 Touristisches Marktpotenzial der Zielgruppe mobilitätseingeschränkter Menschen

Auf Grund des in Kapitel 4.3, S.22 erläuterten Reiseverhaltens, ergeben sich die folgenden touristischen Marktpotenziale für die Zielgruppe der mobilitätseingeschränkten Urlauber.

Marktvolumen/ Marktwachstum

Die Zielgruppe der Menschen mit Einschränkungen in ihrer Mobilität bringt, gerade hinsichtlich der sich ändernden Altersstruktur in Deutschland, ein erhebliches Marktvolumen mit sich.

In Deutschland werden bereits heute durch die Urlaube und Kurzurlaube von Menschen mit Behinderungen jährlich ca. 2,5 Mrd. Euro erwirtschaftet. Das entspricht ca. 65.000 Arbeitsplätzen. Dennoch fällt es vielen Tourismusverbänden und Unternehmern schwer, sich auf dieses wirtschaftliche Potenzial umzustellen. Die Zahl der über 60-jährigen wird in den kommenden Jahren weiter steigen und somit auch die Zahl der mobilitätseingeschränkten, aber dennoch reisefreudigen Kunden.⁶⁶ 2010 haben die deutschen Senioren rund 3 Mrd. Euro für Kurzreisen und rund 18 Mrd. Euro für Reisen mit vier oder mehr Übernachtungen ausgegeben.⁶⁷

Die Förderung von Barrierefreiheit hat insoweit nicht nur eine verbesserte Teilhabe für Menschen mit Behinderungen zur Folge, sondern setzt auch erhebliche Impulse für die Tourismuswirtschaft. Peter Neumann verfasste 2004 mit dem Buch „Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für Alle“ die Langfassung einer Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit (BMWi). Hier zeigt sich, dass durch eine optimierte Barrierefreiheit im Deutschlandtourismus bis zu 4,8 Mrd. Euro Nettoumsatz und damit verbunden die Schaffung von bis zu 90.000 neuen Vollzeit Arbeitsplätzen möglich wäre. Die Ausgaben von Begleitpersonen, sowie Tages- und Geschäftsreisen, Konferenz-, Eventreisen und die Reisen ausländischer Gäste sind darin noch nicht eingerechnet.⁶⁸

⁶⁶ vgl. Neumann, P. et al. (2008), S. 10

⁶⁷ vgl. Statistisches Bundesamt, Alter im Wandel (2012)

⁶⁸ vgl. Neumann, P. et al. (2004), S. 63

Zusätzliches Nachfragepotenzial durch Begleitpersonal

Die häufige Notwendigkeit für Mobilitätseingeschränkte, von einer Person begleitet zu werden, bringt ein zusätzliches Nachfragepotenzial mit sich. Zwar verreisen sie, wie bereits erwähnt auch öfter als die Gesamtbevölkerung alleine, jedoch werden sie durchschnittlich von 1,56 Personen begleitet.⁶⁹

Präferenz des Inlands als Reiseziel der Deutschen

Aus den genannten Gründen (siehe Kapitel 4.3, S.27) verbringen mobilitätseingeschränkte Menschen ihren Urlaub häufiger in Deutschland als andere Urlauber. Das Bundesland Mecklenburg-Vorpommern steht an dritter Stelle der beliebtesten Reiseziele der Deutschen im Inland und ist bei den Menschen mit Mobilitäts- oder Aktivitätseinschränkungen noch beliebter als bei der Gesamtbevölkerung. Demzufolge hat der barrierefreie Tourismus in dieser Region ein besonderes Potenzial.

Höhere Kundenbindung

Auf Grund der durch Mobilitätseinschränkungen erhöhten Ansprüche an ein Urlaubsreiseziel, ist bei diesen Urlaubern die Reisezieltreue deutlicher ausgeprägt als bei der Gesamtbevölkerung (siehe dazu Kapitel 4.3, S.28). Für touristische Unternehmen erweist sich die Kundenbindung an mobilitätseingeschränkte Gäste dadurch als einfacher. Höhere Planungssicherheiten und konstantere Umsatzprognosen sind die daraus resultierenden Vorteile.

Höhere Auslastung in der Nebensaison

Da mobilitäts- und aktivitätseingeschränkte Gäste wesentlich häufiger als die Gesamtbevölkerung auch in der klassischen Nebensaison verreisen, ist durch die Ansprache dieser Zielgruppe eine Verlängerung der Saison zu bewirken. Resultierend daraus, ist eine höhere Planungssicherheit und geringere Umsatzfluktuationen für Anbieter von barrierefreien Unterkünften zu erwarten.

Profilierung und Wettbewerbsvorteile

Die barrierefreie Gestaltung einer touristischen Destination trägt außerdem zu einer Imageverbesserung bei. Des Weiteren schafft das in der Weiterentwicklung dieser Branche zur Zeit noch bestehende Alleinstellungsmerkmal der Barrierefreiheit Wettbewerbsvorteile. Die Zielgruppe der Menschen mit Behinderungen bietet den touristischen Destinationen und Anbietern die Gelegenheit, ein neues Nachfragepotenzial zu

⁶⁹ vgl. Neumann, P. et al. (2003), S. 28

erschließen und ihre Wettbewerbsposition zu verbessern. Bedenkt man, dass durch eine entsprechende Angebotsanpassung der Leistungsträger aus dem Tourismus das Marktpotenzial und die Nachfrage dieser Zielgruppe zunehmend gesteigert werden kann, erschließt sich die ökonomische Bedeutung und dessen Chancen von selbst.⁷⁰

Barrierefreier Tourismus für Alle

Abschließend ist zu benennen, dass gemäß der 10/30/100- Regel nicht nur Menschen mit Behinderungen oder Einschränkungen in ihrer Mobilität von einer barrierefreien Gestaltung profitieren, sondern auch andere Zielgruppen oder Einwohner eines Reisegebiets. Das Angebot verbessert sich allgemein im Hinblick auf den Komfort und die Qualität.

⁷⁰ vgl. ADAC, Planungshilfe (2003), S.17

5 Methodik zur Datenerhebung

Nachdem in den vorangegangenen Kapiteln die theoretischen Grundlagen geklärt, sowie die hohe Relevanz des Themas „Barrierefreier Tourismus“ aufgezeigt wurden, soll in den folgenden Kapiteln die Ist-Situation in der Umsetzung zum barrierefreien Tourismus überprüft werden. Die erhobenen Daten beziehen sich auf den Stand im Juni 2012. Aus eigener Erfahrung als zufriedener Urlauber der Ostseehalbinsel Fischland-Darß-Zingst wurde diese als Untersuchungsgebiet für die vorliegende Arbeit ausgewählt.

Die ca. 60 km lange Küstenregion zwischen Rostock und Stralsund stellt mit ihren feinsandigen Stränden und Naturschutzgebieten eine Destination für Strand- und Erholungsurlauber dar. Auf Grund der guten Erreichbarkeit mit Bus, Bahn oder Fernstrassen ist das Untersuchungsgebiet besonders bei den Deutschen ein beliebtes Ziel für Kurzurlaube. Wie in Kapitel 4.3, S.24 verdeutlicht, entwickelt sich auch unter der Zielgruppe der Menschen mit Mobilitätseinschränkungen ein Trend zu Kurzurlauben. Dabei verreist die Zielgruppe häufiger im Inland als die deutsche Gesamtbevölkerung. Mecklenburg-Vorpommern steht unter den deutschen Bundesländern an vierter Stelle.

Die Kurorte der Ostseehalbinsel bieten diverse Kur- und Gesundheitseinrichtungen sowie verschiedene Unterkunftsarten, vom Ferienhaus bis zum 5-Sterne Hotel. Die vielfältige Beherbergungsstruktur ist Grundlage für die folgende Erhebung.

Im Verlauf der Vorbereitungen und Recherche dieser Arbeit wurde festgelegt, dass es sich um eine rein angebotsseitige Erhebung handeln soll. Somit soll die Ist-Situation bezüglich der barrierefreien Angebote in der Region festgestellt werden. Daraus wird abgeleitet, ob oder in welcher Form ein barrierefreier Tourismus besteht oder entwickelt wird. Wie in Kapitel 3.3, S.13 verdeutlicht wurde, ist das Angebot an Unterkünften für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen bei der Wahl des Reiseziels das wichtigste Kriterium innerhalb der touristischen Servicekette. Um die Angebotsvielfalt der Unterkünfte im Untersuchungsgebiet feststellen zu können, wurde dies als analytischer Schwerpunkt für die folgende Untersuchung festgelegt.

Da der überwiegende Anteil (64%) der Menschen mit einer Behinderung in Deutschland an einer körperlichen Behinderung mit Einschränkungen der inneren Organe und der Gliedmaßen leidet, konzentriert sich diese Untersuchung vorwiegend auf die Bedürfnisse der mobilitätseingeschränkten Menschen.⁷¹

⁷¹ vgl. Die Bundesregierung, „Zahlen, Daten, Fakten“ (2010)

Zielorientierte Fragestellungen sind:

- Gibt es barrierefreie Unterkünfte im Untersuchungsgebiet?
- Welche barrierefreien Angebote sind vorhanden?
- Was sind die Gründe für Anbieter, die Barrierefreiheit nicht zu gewährleisten und welche Hemmnisse spielen dabei eine Rolle?
- Wie steht es um das Interesse und die Motivation der Tourismusanbieter, die vorhandenen Angebote zu erhalten, auszubauen oder neue zu entwickeln?
- Sind der Tourismusverband und die Kurverwaltungen an einem stetigen Ausbau des barrierefreien Tourismus interessiert und engagiert?

Durch Informationsmaterialien des Tourismusverbands Fischland-Darß-Zingst und der einzelnen Kur- und Tourismusverwaltungen, einer Recherche im Internet sowie Umfragen bei drei verschiedene Interessengruppen und telefonischen Gesprächen mit einigen Teilnehmern der Befragung kann die Ist-Situation festgestellt werden.

5.1 Wahl der Untersuchungsmethode

Bei der Wahl der Untersuchungsmethode ist es auf Grund des vorgegebenen Rahmens für diese Arbeit wichtig, den zeitlichen Aspekt in der Vorbereitung, Durchführung und Auswertung zu beachten.

Direkte persönliche Befragung

In Form eines Interviews würden die einzelnen Teilnehmer nach einem Befragungsschema persönlich befragt werden. Hierbei gibt es u.a. die Möglichkeit, Kernfragen zu stellen und Raum für zusätzliche Bemerkungen und Vertiefungen durch den Interviewten zu bieten. Gegebenenfalls kann der Interviewer zusätzliche Hinweise und Hilfestellungen zu den einzelnen Fragen und Themen zur Vertiefung des Gespräches geben. Die Auswertungen eines Interviews können jedoch nicht standardisiert miteinander verglichen werden, da die Interviewsituationen und Beantwortungen nicht unter den exakt gleichen Voraussetzungen zu sehen sind. Ein persönliches Interview bringt außerdem das Risiko mit sich, dass sich die Befragten durch die Anwesenheit des Interviewers in ihren Meinungsäußerungen und Antworten zurückhalten. Helmut Kromrey schrieb in seinem Buch „Empirische Sozialforschung“:

„Schon was die Stabilität der Messergebnisse- die Zuverlässigkeit- angeht, kann kaum davon ausgegangen werden, dass dasselbe Interview bei derselben Person zu einem anderen Zeitpunkt durchgeführt, oder dass dasselbe Interview bei derselben Person beispielsweise von einer Interviewerin statt eines Interviewers durchgeführt, das gleiche Ergebnis bringen würde.“⁷²

Wichtige Probleme, die dem Ziel entgegen stehen, objektive und unverfälschte Ergebnisse zu erhalten, sollen hier kurz angesprochen werden. Der ethische Aspekt des Themas kann bei den Befragten zu Befangenheiten führen. Sie sind sich dessen bewusst, dass sie sich zu einem Grund- und Menschenrecht äußern und sich u.a. Menschenrechtsorganisationen mit dieser Problematik befassen. Bei Teilnehmern, die die erfragten Ausstattungen und Angebote nicht bieten bzw. nicht bieten können, kann es unangenehm sein, sich dazu im direkten Gespräch mit dem Interviewer zu äußern. Dies stellt einen für diese Untersuchung erheblichen Nachteil dar. Ein weiterer Nachteil eines persönlichen Interviews ist der hohe zeitliche Aufwand der das Aufsuchen und Befragen der einzelnen Teilnehmer erfordert. Wie bereits erwähnt, ist die Bearbeitungszeit für diese Bachelorarbeit stark eingegrenzt und somit ausschlaggebend bei der Auswahl der Untersuchungsmethoden.

Direkte telefonische Befragung

Eine telefonische Befragung bringt vergleichbare Vor- und Nachteile mit sich. Des Weiteren müssen die Teilnehmer bereit sein, spontan und unvorbereitet am Telefon die Fragen zu beantworten. Um einen Ansprechpartner ans Telefon zu bekommen, der die Fragen beantworten kann, müssten sich Interviewer und Befragter bestenfalls terminlich verabreden, was oftmals für beide Parteien nur schwer zu vereinbaren ist.

Die Methode der schriftlichen Befragung mithilfe eines standardisierten Fragebogens scheint für die Ermittlung der angebotsseitigen Situation am geeignetsten für diese Untersuchung. Somit soll eine internetbasierte Online-Befragung eingesetzt werden, um mit Hilfe gezielter Fragestellungen möglichst viele Daten einer großen Untersuchungsgruppe erzielen zu können.

5.2 Entscheidung für eine Online-Befragung

Nach Abwägung aller Vor- und Nachteile wurde für die Erhebung der Situationsanalyse eine schriftliche bzw. webbasierte Befragung ausgewählt. Der entwickelte Online-

⁷² Kromrey (2009): Empirische Sozialforschung, S. 379

Fragebogen wird auf einem Web-Server hinterlegt und kann im Internet-Browser ausgefüllt werden. Hierfür bekommen die Teilnehmer einen Zugangs-Link per E-Mail zugesandt. Die Antworten werden für den Entwickler der Befragung auf dem Server gespeichert und können jederzeit abgerufen werden.

Diese Befragungsmethode hat folgende Vorteile:

- Der Befragte hat länger Zeit, die Befragung auszufüllen und kann die Antworten besser durchdenken
- Er muss nicht in einer Sitzung alle Fragen beantworten und die Antworten können durch die Teilnehmer selbst korrigiert werden
- Der Interviewer und dessen Verhalten haben keinen Einfluss auf die Befragung
- Konzentration und Motivation des Befragten sind höher, da der Zeitpunkt der Beantwortung selbst eingeteilt werden kann
- Da alle Befragten die gleichen Fragebögen ausfüllen, können die einzelnen Antworten direkt miteinander verglichen werden.
- Die Online-Umfrage spart Papier-, Versandkosten und den mit dem Versand und Druck der Befragung verbundenen Aufwand.⁷³

Hierbei ist eine Rücklaufquote von bis zu 20% zu erwarten.⁷⁴

Neben den Vorteilen sind allerdings auch folgende mögliche Nachteile zu sehen:

- Der Entwickler der Umfrage hat keinen Überblick, wer die Umfrage ausfüllt, ob die Fragen richtig verstanden werden oder ob die Umfrage möglicherweise auf Grund von Unklarheiten und mangelnder Zeit abgebrochen wird.
- Empfänger des E-Mail Anschreibens können sich nicht sicher sein, dass diese Nachricht keine Viren oder für ihr System schädlichen Inhalte enthält. Möglicherweise wird deshalb das Anschreiben mit dem verbundenen Zugangs-Link zur Umfrage nicht berücksichtigt. Die Konsequenz ist eine mangelhafte Rücklaufquote bei der Ermittlung der Ergebnisse.

⁷³ vgl. Diekmann, A. (2010), Empirische Sozialforschung, S. 439

⁷⁴ vgl. ebenda

5.3 Die befragten Interessengruppen

Zur Untersuchung werden drei Interessengruppen bzw. Teilnehmergruppen unterschieden:

Anbieter von Unterkünften

Der Untersuchungsschwerpunkt für die Hauptbefragung ist die Situationsanalyse der Unterkünfte (Hotels, Ferienwohnungen, Pensionen) in den verschiedenen Regionen des Untersuchungsgebietes. Hierbei wurden insgesamt 48 Befragungen an die Inhaber von 17 Ferienwohnungen/-häuser, 25 Hotels und sechs Pensionen versandt.

Eine Liste der angeschriebenen Unterkünfte ist dem Anhang beigelegt.

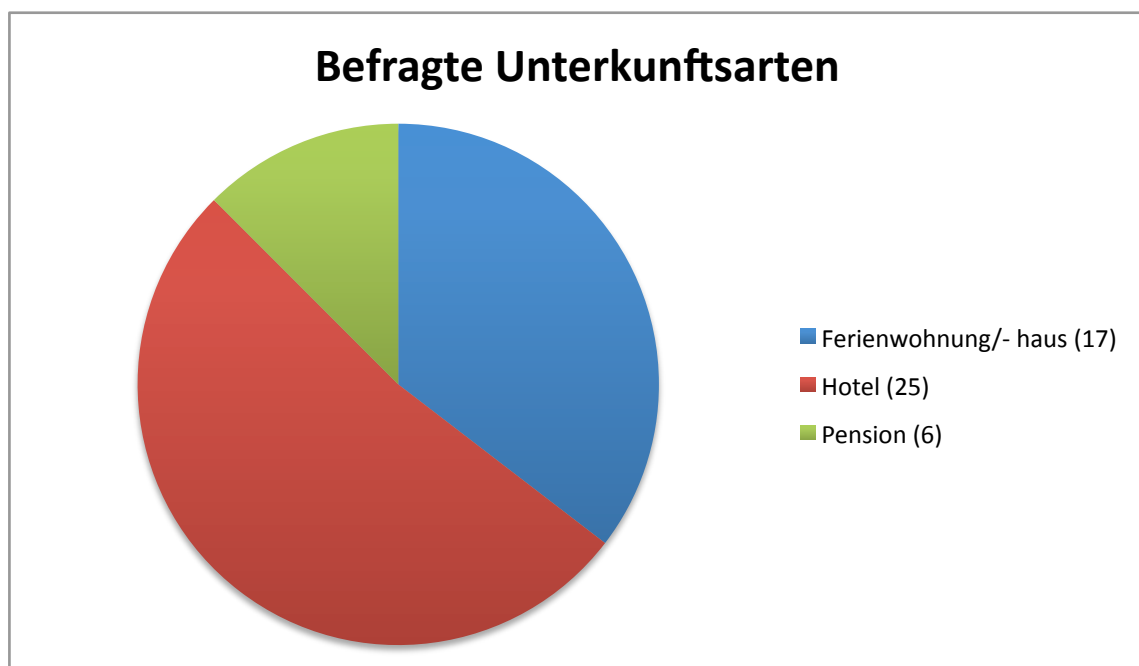


Abbildung 12: Unterkunftsarten⁷⁵

Nähere Erläuterungen zur Hauptumfrage sind im folgenden Unterkapitel 5.4, S.39 zu finden.

Um die aktuelle Situation und das Interesse für einen barrierefreien Tourismus in den Regionen zusätzlich aus anderen Blickwinkeln beleuchten zu können, werden neben den Anbietern von Unterkünften zwei weitere Interessengruppen einbezogen. Diese werden zusätzlichen Befragungen unterzogen.

⁷⁵ eigene Darstellung

Kur- und Tourismusverwaltungen

Die Leistungs- und Entscheidungsträger der Verbände und Verwaltungen werden in Hinblick auf Menschen mit Mobilitätseinschränkungen zu ihren Angeboten, Ansprechpartnern, Dienstleistungen, Förderprogrammen und Engagement in ihrer Region befragt. Hierbei werden auch die Gründe für oder gegen die Barrierefreiheit behandelt. Eine spezielle Frage bezieht sich auf die Überprüfung der Richtigkeit der Angaben in den Gastgeberverzeichnissen in denen Unterkünfte mit barrierefreien Angeboten aufgelistet sind.

- Tourismusverband Fischland-Darss-Zingst e.V
- Kur- und Tourismusverwaltungen der einzelnen Mitgliedsregionen der Ostseehalbinsel Fischland-Darß-Zingst
 1. Kurverwaltung Ostseebad Dierhagen
 2. Kurverwaltung Ostseebad Wustrow
 3. Kurverwaltung Ahrenshoop
 4. Kurverwaltung Born
 5. Kur- und Tourist GmbH Darß
 6. Kur- und Tourismusbetrieb Ostseebad Prerow
 7. Kur- und Tourismus GmbH Ostseeheilbad Zingst

Gesundheitseinrichtungen

Diese Einrichtungen haben des Öfteren Gäste/ Patienten mit Behinderungen und Mobilitätseinschränkungen. Bezug nehmend auf diese Gruppe, wurden die Einrichtungen um ihre Einschätzung zu den Gegebenheiten in öffentlichen Bereichen der Regionen (Standpromenaden, Einkaufsmöglichkeiten, Gehwege), zu der Vielfalt an Unterkünften und dem Engagement der Kurverwaltungen gebeten.

- Gesundheitseinrichtungen (Kurkliniken, Reha-Einrichtungen, Wellness- und Therapiezentren)
 1. Reha-Klinik Ostseebad Ahrenshoop
 2. Barmer Ostseeklinik Ostseebad Prerow

3. Erholungszentrum Ostseekurklinik Fischland Ostseebad Wustrow
4. Ostseeklinik Zingst
5. AW Kur- und Erholungs GmbH "Haus am Meer" Seeheilbad Zingst
6. Kurmittelzentrum Zingst Seeheilbad Zingst

Eine Kopie der Umfragen sind dem Anhang dieser Arbeit beigelegt.

5.4 Die Hauptumfrage

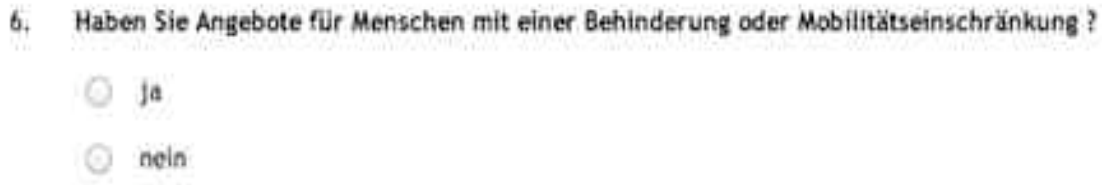
Bei der Auswahl der Unterkünfte für die Hauptumfrage wurde darauf geachtet, dass aus möglichst verschiedenen Beherbergungskategorien (Hotel, Ferienwohnung/ -haus, Pensionen) Teilnehmer angeschrieben werden. Durch die Abdeckung der verschiedenen Unterkunfts-kategorien wird ein Überblick über die Vielseitigkeit der Angebote ermöglicht.

Die Auswahl basiert auf den Gastgeberverzeichnissen des Tourismusverbands Fischland-Darß-Zingst, der einzelnen Kur- und Tourismusverwaltungen und den Angeboten aus einer Internetrecherche. Dabei ist zu beachten, dass die Gastgeberverzeichnisse mit einzelnen Ausnahmen die Suchoption zur Beherbergungskategorie „behindertengerecht bzw. –freundlich“ anbieten. Da die genutzten Bezeichnungen nicht standardisiert und möglicherweise nicht geprüft sind, soll die tatsächliche Qualität des Angebots im weiteren Verlauf dieser Arbeit untersucht werden.

5.4.1 Aufbau des Hauptfragebogens

Der dreiseitige Fragebogen besteht zunächst aus einem allgemeinen Teil, in dem Angaben zum Unternehmen gemacht werden sollen (z.B. Standort, Unterkunftsart, prozentuale Einschätzung der Besuchergruppen).

Entsprechend der Antwort zur Frage, ob die Teilnehmer ein barrierefreies Angebot bieten können, werden diese auf zwei verschiedene Pfade geleitet.



6. Haben Sie Angebote für Menschen mit einer Behinderung oder Mobilitätseinschränkung?

☐ ja

☐ nein

Abbildung 13: Ausschnitt Umfrage, Hauptumfrage⁷⁶

Mit der Antwort „nein“ gelangen die Teilnehmer zu einer Seite auf der sie die Gründe dafür nach vorgegebenen Antwortmöglichkeiten und in einem Kommentarfeld nennen können. Die Antwort „ja“ führt die Teilnehmer in den zweiten Teil der Umfrage zum Thema Barrierefreiheit. Hier werden Fragen zum Umfang ihrer barrierefreien bzw. behindertengerechten Angebote, zur Vermarktung, Serviceleistungen und zu den gemachten Erfahrungen mit der Zielgruppe gestellt. Ein besonders interessanter Fragekomplex ergibt sich aus den letzten Fragen zur Rentabilität eines barrierefreien Angebots und den Zukunftsaussichten, wenn diese weiter ausgebaut würde.

5.4.2 Aufbau der Zusatzfragebögen

Die Befragungsbögen sind so konzipiert, dass die Teilnehmer an verschiedenen Stellen die Möglichkeit bekommen, zusätzlich zu den gestellten Fragen, eigene Kommentare und Erläuterungen in die Beantwortung einfließen zu lassen.

In den Formulierungen der Fragen wurde der Ausdruck der „Barrierefreiheit“ größtenteils gemieden und stattdessen durch Bezeichnungen wie „Angebote für Menschen mit Behinderungen oder Mobilitätseinschränkungen“ breiter gefasst. Auf diese Weise sollen die Befragten die Möglichkeit bekommen, unvoreingenommen auch die nur bedingt barrierefreien Eigenschaften zu nennen, die sie anbieten können ohne eine absolute Barrierefreiheit gewährleisten zu müssen.

Durchführung

Nach der Fertigstellung der internetbasierten Fragebögen wurden diese zwei Testläufen unterzogen, um deren Funktionsfähigkeiten zu prüfen. Dafür wurden die Fragebögen von verschiedenen Testpersonen über den Zugangs-Link geöffnet und durchlaufen. Hierbei sollte besonders geprüft werden, ob die entscheidende „Ja-Nein“-Frage die Teilnehmer auf den entsprechenden Pfad und bis zum Ende der Umfrage

⁷⁶ eigene Darstellung, Ausschnitt aus Umfrage-Online

führt. Die Testläufe waren bei allen drei Umfragen positiv. Somit stand einer Aktivierung und Freischaltung der Online-Zugänge nichts mehr im Wege.

Alle gewünschten Teilnehmer wurden telefonisch kontaktiert und um die Auskunft einer Ansprechperson gebeten. Anschließend wurden E-Mails mit einem freundlichen und aufklärenden Anschreiben und dem entsprechenden Zugangs-Link versendet. Das Anschreiben ist dem Anhang beigelegt.

Innerhalb des Anschreibens werden die Teilnehmer gebeten, möglichst bis zu einem bestimmten Datum, an der Befragung teilzunehmen. Dabei wurden den Teilnehmern der Hauptumfrage zwölf Tage vorgegeben und den anderen beiden Teilnehmergruppen fünf Tage. Hierbei ist zu beachten, dass die Fragebögen mehrere Tage länger für die Teilnehmer zur Verfügung standen. Mögliche Nachzügler hätten somit auch nach Ablauf des angegebenen Termins die Möglichkeit der Teilnahme gehabt.

Innerhalb der ersten Tage der Laufzeit hat ein Großteil der Befragten an den entsprechenden Umfragen teilgenommen. Um die Rücklaufquote zu erhöhen oder um nicht beendete Fragebögen vervollständigen zu können, wurden einzelne Teilnehmer noch einmal telefonisch kontaktiert und um die Teilnahme bzw. Beendigung gebeten.

Im persönlichen Gespräch mit potenziellen Teilnehmern haben mir diese Gründe und Bedenken genannt, warum sie die Befragung bisher nicht ausgefüllt haben. Viele Leute reagieren ungern auf E-Mails mit unbekanntem Absender oder sie folgen ungern unbekannten Hyper-Links. Andere nannten die hohe Beschäftigung während der Hauptsaison, in der zur Befragung gebeten wurde, als Grund die Teilnahme aufzuschieben oder abzulehnen.

6 Auswertung der erhaltenen Ergebnisse

In diesem Kapitel werden die Antworten der drei befragten Interessensgruppen ausgewertet.

6.1 Auswertung der Hauptumfrage-Unterkünfte

Das E-Mail Anschreiben wurde an 48 Anbieter von Unterkünften (Hotels, Ferienwohnungen und Pensionen) versandt. Innerhalb von acht Tagen haben bereits 16 Anbieter teilgenommen. An den positiven Rücklauf anknüpfend wurden die restlichen Teilnehmer ein weiteres Mal kontaktiert. Somit konnten schließlich 24 Teilnehmer gewonnen werden. Eine Rückmeldungsquote von 24 aus 48 versandten Befragungen ergibt einen Prozentsatz von 50%. Nach Diekmann, ist „bei einem Fragebogen mit freundlichem Anschreiben ohne weitere Maßnahmen[...]“ mit einer Rücklaufquote von bis zu 20% zu rechnen.⁷⁷ Somit ist der Rücklauf bei dieser Auswertung als sehr zufriedenstellend zu bewerten und spricht für die gewählte Methode.

Die Unterkünfte der Teilnehmer können nicht namentlich genannt werden, da diese anonym behandelt wurden und ihnen das Nennen ihres Namens zur freien Entscheidung stand. Nur die Teilnehmer aufzuführen, die ihren Namen genannt haben, wäre nicht angemessen.

Von den insgesamt 24 eingegangenen Antworten können nur 21 für die Erhebung verwendet werden. Vier Bögen sind unvollständig, jedoch kann einer davon bis zu dem Punkt, an dem die Umfrage durch den Teilnehmer abgebrochen wurde, verwendet werden.

48 versandte Befragungen	24 Rückmeldungen	→ Rücklaufquote von 50%
4 unvollständige Bögen	3 nicht zur Auswertung geeignete Bögen	→ 21 verwendbare Antwortbögen

Tabelle 9: Rücklaufquote und verwendbare Antworten-Hauptumfrage⁷⁸

Bei zwei der angeschriebenen Unterkünfte handelte es sich um die beiden größten Hotelketten auf der Ostseehalbinsel. Diese Häuser erschienen bei der Auswahl der Teilnehmer als besonders interessant, da hier die finanziellen Mittel, das Engagement

⁷⁷ vgl. Diekmann, A. (2010), Empirische Sozialforschung, S. 439

⁷⁸ eigene Darstellung

und auch der gewisse Wettbewerbsvorteil von größerer Bedeutung als bei kleineren Familienunternehmen sein müsste. Zuerst wurden die Häuser vor Ort kontaktiert. Diese verwiesen auf die Hauptverwaltung der Hotelgruppe. Die Ansprechpartner in den Hauptverwaltungen beider Hotels waren auch nach einem telefonischen Gespräch nicht bereit, an einer Befragung zu den barrierefreien Angeboten Ihrer Häuser teilzunehmen.

Empirische Erhebung- Hauptumfrage

Die erste Frage forderte die Teilnehmer dazu auf, die Art ihrer Unterkunft zu nennen.

Frage 1: Welche Arten von Unterkünften haben an der Befragung teilgenommen?

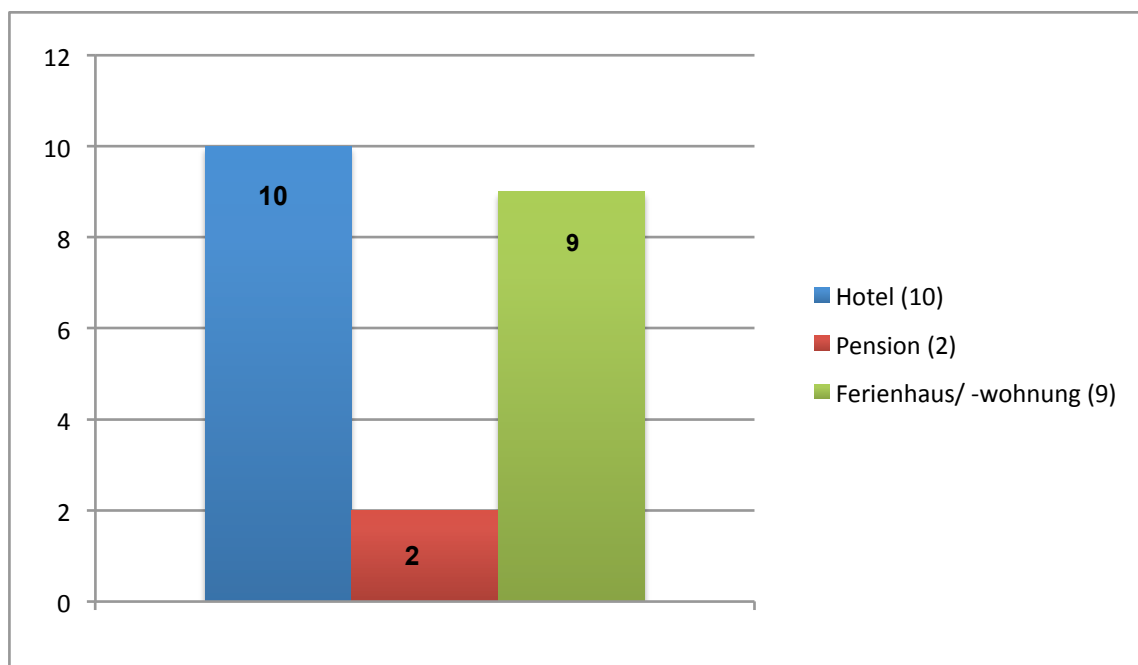


Abbildung 14: Unterkunftsarten, in Zahlen⁷⁹

Unter 21 verwendbaren Rückmeldungen waren zehn Hotels, neun Ferienhäuser/ -wohnungen und zwei Pensionen. Unter den angeschriebenen Unterkünften befanden sich 17 Ferienwohnungen/ -häuser, 25 Hotels und 6 Pensionen.

Frage 2: Unterkunftsnamen?

Die zweite Frage, bietet den Befragten ein offenes Textfeld in dem sie den Namen ihrer Unterkunft auf freiwilliger Basis nennen können. Trotz der wiederholten Versicherung

⁷⁹ eigene Darstellung

an die Teilnehmer, dass ihre Angaben anonym behandelt werden, haben sechs unter 21 Teilnehmern den Namen ihres Unternehmens nicht genannt. Die Frage zielte auf das „Selbstbewusstsein“ der Unternehmer in Bezug auf ihr barrierefreies Angebot.

Frage 3: Aus welchen Orten / Regionen stammen die Teilnehmer?

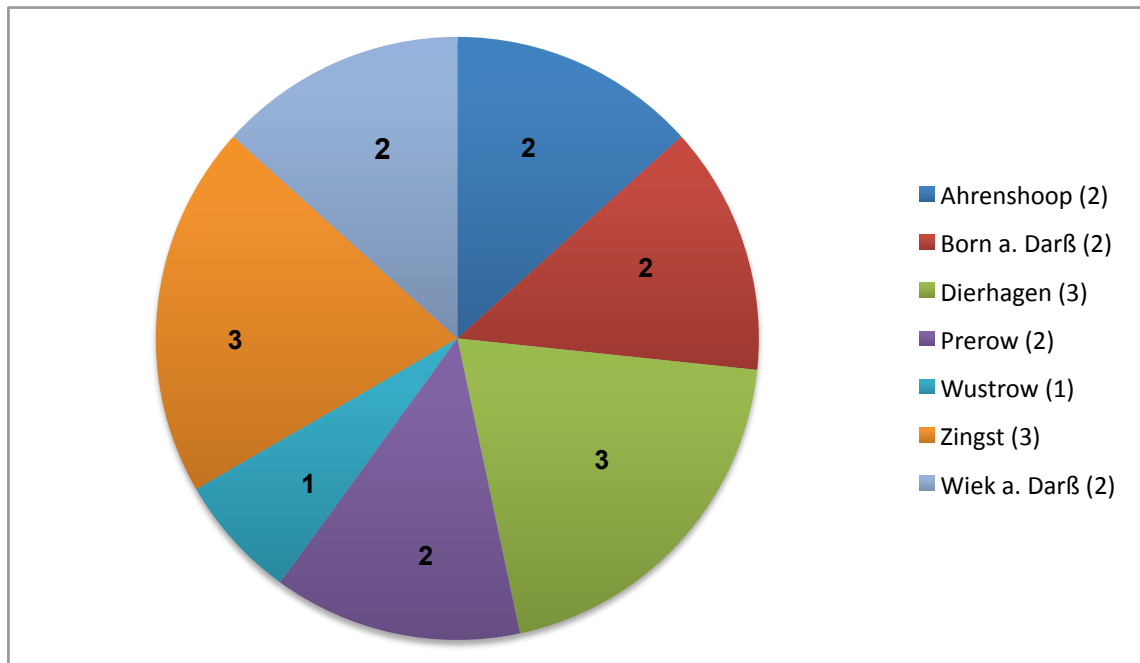


Abbildung 15: Herkunftsorte der Teilnehmer, in Zahlen⁸⁰

Die Rückmeldungen fielen sehr ausgeglichen aus, sodass aus jeder Ortschaft zwei bis drei Rückmeldungen gewonnen werden konnten.

⁸⁰

eigene Darstellung

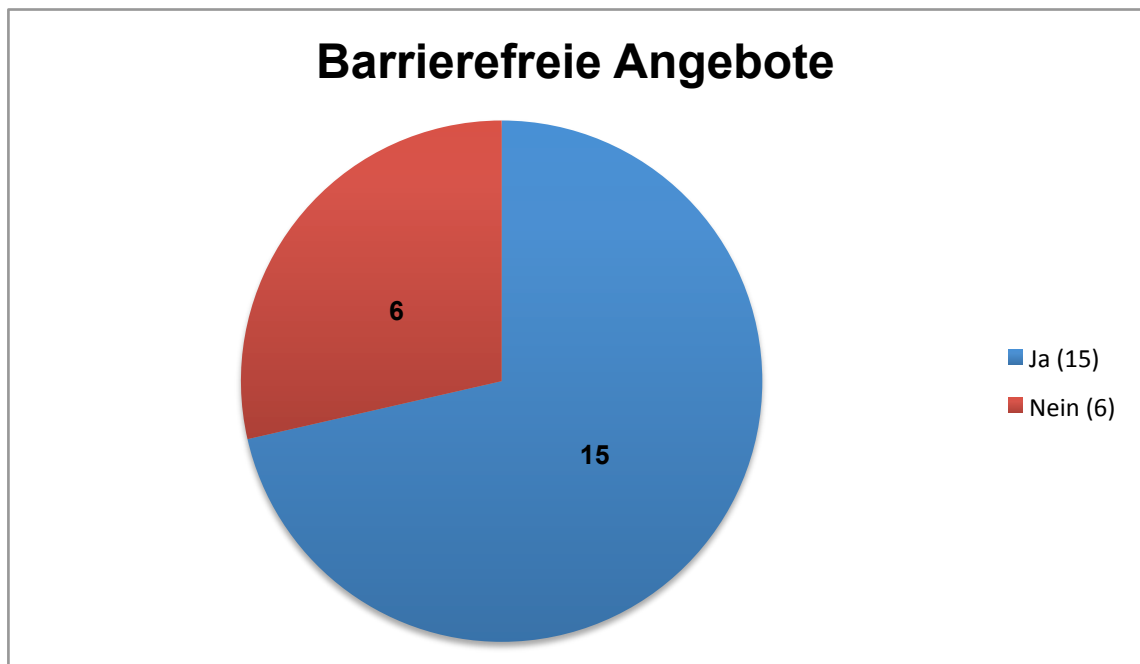
Frage 4: Wie viele Teilnehmer gaben an, ein barrierefreies Angebot zu haben?

Abbildung 16: Anzahl der barrierefreien Angebote aller Teilnehmer, in Zahlen⁸¹

Von den teilgenommenen 21 Unterkunftsbetrieben gab mit 15 (71%) die Mehrheit an, spezifische Angebote für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen zu bieten.

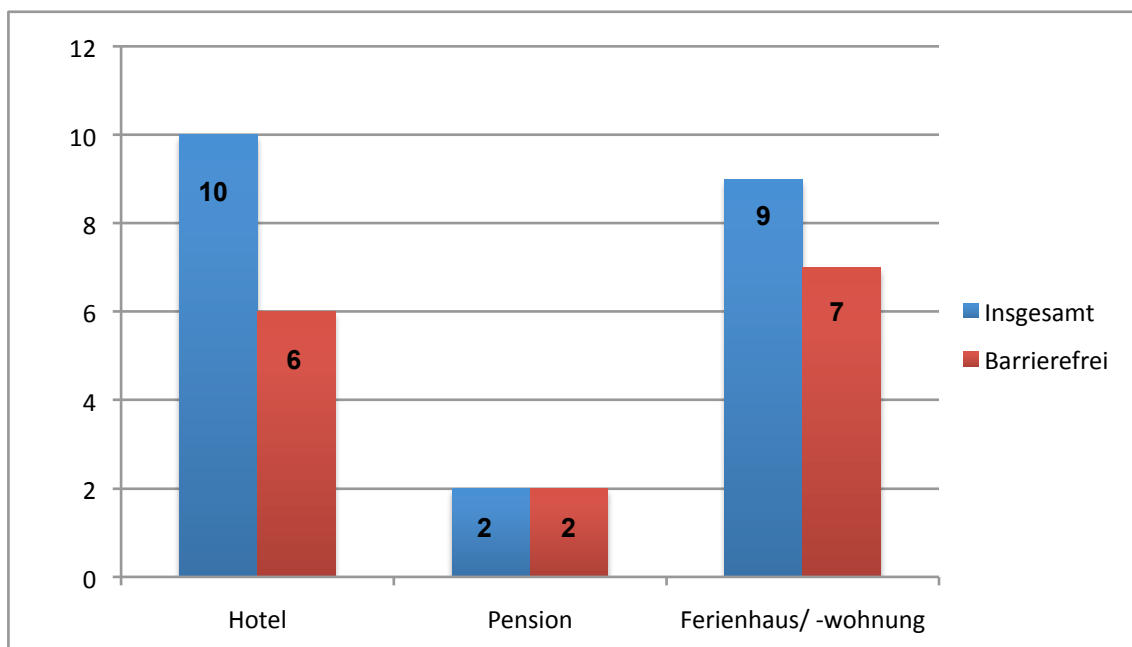


Abbildung 17: Teilnehmer mit barrierefreien Angeboten⁸²

⁸¹ eigene Darstellung

Dabei ist zu erkennen, dass zwar 100% der Pensionen, die an der Umfrage teilnahmen, barrierefreie Angebote bieten, dies aber auf Grund der geringen Rückmeldung von Pensionen kaum als repräsentativ gewertet werden kann. Die Gruppe der Ferienwohnungen/ -häusern hat mit sieben von neun teilgenommenen Anbietern im Vergleich zu den Hotels (sechs von zehn) die meisten behindertengerecht/ -freundlich ausgestatteten Unterkünfte (Abbildung 17).

Auswertung der Teilnehmer die ein barrierefreies Angebot haben

Im Folgenden werden diejenigen Teilnehmer ausgewertet, die im ersten Teil der Umfrage angaben ein barrierefreies Angebot zu bieten.

Frage 5: Vergleich der Gesamtanzahl aller Zimmer bzw. Wohnungen/ Häuser zu den angebotenen behindertengerechten Zimmern im Untersuchungsgebiet?

Im allgemeinen Teil geben die Befragten die Gesamtzahl ihrer zur Verfügung stehenden Zimmer bzw. Ferienwohnungen/ -häuser an. Auf der dritten Seite der Umfrage nennen die Teilnehmer die Anzahl der behindertengerechten Zimmer bzw. Wohnungen/ Häuser, die sie anbieten.

Zur Erreichung des folgenden Ergebnisses wurde ein Mittelwert aus den folgenden Komponenten errechnet:

- Gesamtzahl aller zur Verfügung stehenden Zimmer bzw. Wohnungen/ Häuser pro Kategorie
- behindertengerechten Zimmer bzw. Wohnungen/ Häuser pro Kategorie

Dabei wird sichtbar, dass die teilnehmenden Anbieter von Ferienwohnungen/ -häusern mit 57% die höchste Quote an behindertengerechten Zimmern in der Region angeben. Unter der Gesamtzahl der durch Pensionen angebotenen Zimmer sind nach den Angaben der Inhaber 23% behindertengerecht. Bei den Hotels liegt der Mittelwert bei 26%.

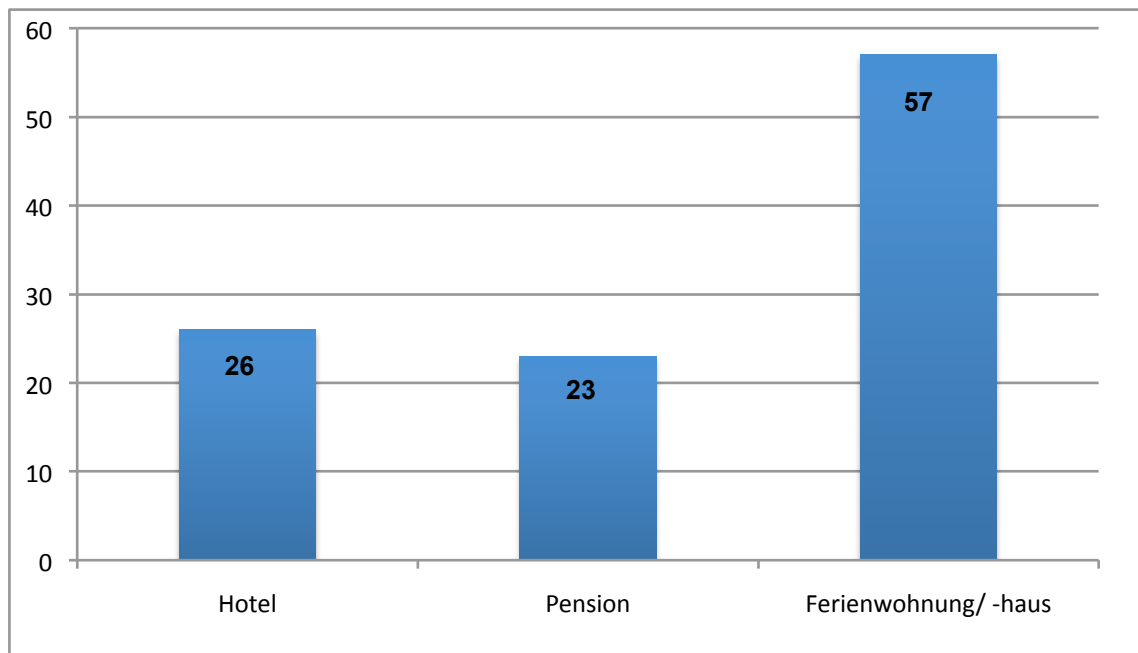


Abbildung 18: Prozentsatz der barrierefreien Zimmer bzw. Wohnungen/ Häuser im Vergleich zur Gesamtanzahl in der Kategorie⁸³

Frage 6: Prozentuale Anteile der verschiedenen Gästegruppen im Untersuchungsgebiet.

Die Unterkünfte des gesamten Untersuchungsgebietes wurden darum gebeten, den prozentualen Anteil der verschiedenen Gästegruppen in ihrer Einrichtung anzugeben.

Für das gesamte Gebiet ergibt sich für die Gästegruppe der Familien/ Alleinerziehende ein Volumen von 41%, Senioren 39%, Mobilitätseingeschränkte 13% und für Geschäftsreisende und Jugendliche jeweils 3%. *(Es ist zu beachten, dass auf Grund von Rundungen die vorhergegangenen Zahlen nur 99% ergeben.)*

⁸³ eigene Darstellung

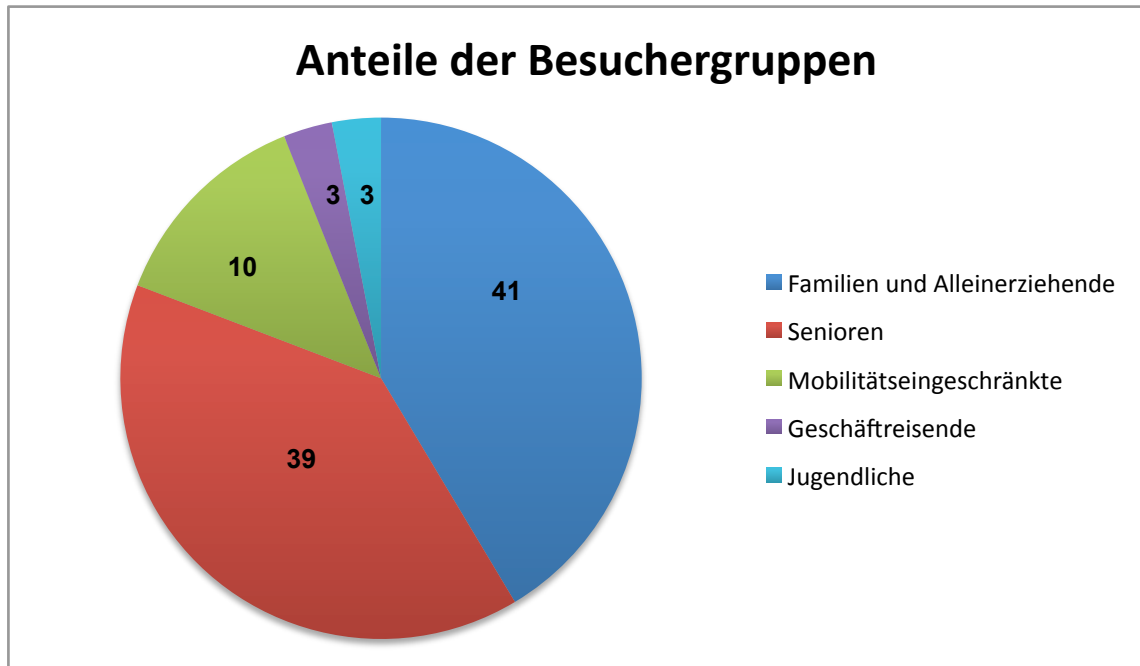


Abbildung 19: Anteile der Besuchergruppen im Untersuchungsgebiet, in Prozent⁸⁴

Schlussfolgerung: Aus Abbildung 19 ist zu erkennen, dass sich die Senioren und Mobilitätseingeschränkten unter den fünf angegebenen Gruppen an zweiter und dritter Stelle befinden.

Da mit steigendem Alter der Bevölkerung, die Wahrscheinlichkeit einer Mobilitätseinschränkung proportional steigt, (siehe dazu Kapitel 4.2, S.21) steigt auch der Bedarf an einer barrierefreien Umgebung. Aus diesem Grund können für diese Untersuchung die beiden Gruppen der Mobilitätseingeschränkten und Senioren zusammengezogen werden. Gemeinsam bilden die beiden Gruppen mit einem prozentualen Anteil von 52% die größte Besuchergruppe im Untersuchungsgebiet und repräsentieren ein großes Nachfragepotenzial nach barrierefreien Angeboten.

Nach der Betrachtung der gemeinsamen Marktstärke der beiden Gästegruppen werden in den folgenden Fragestellungen die bevorzugten Unterkunftsarten der Gruppen getrennt betrachtet.

Frage 7: Unterkunftspräferenzen der Menschen mit Mobilitätseinschränkungen.

Aus den Angaben über die Besuchergruppen der einzelnen Unternehmen, kann folgende Untersuchung aufgebaut werden.

⁸⁴ eigene Darstellung

Die Gruppe der Mobilitätseingeschränkten verbringt nach Angaben der Teilnehmer mit einem Anteil von 57% ihren Urlaub bevorzugt in einem Ferienhaus/ -wohnung. Hotels dagegen werden von dieser Besuchergruppe zu 32% und Pensionen zu 11% besucht.

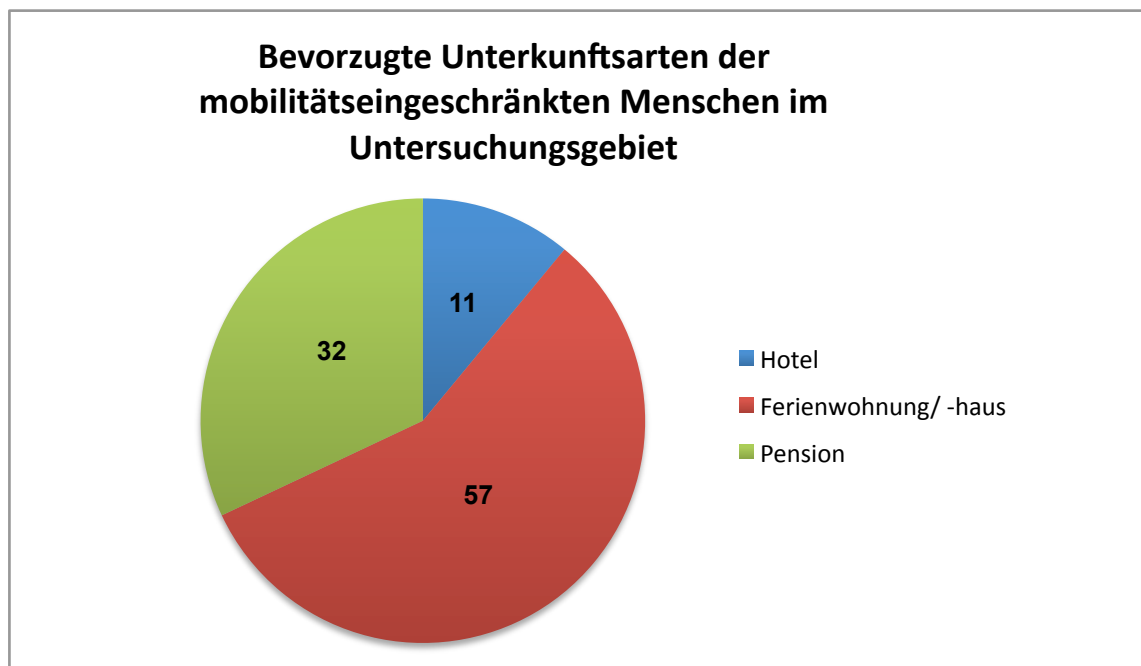


Abbildung 20: Bevorzugte Unterkunftsarten der Mobilitätseingeschränkten im Untersuchungsgebiet, in Prozent⁸⁵

Dieses Nachfrageprofil, entspricht dem Angebot auf der Ostseehalbinsel, da wie bereits untersucht, die Unterkunfts-kategorie der Ferienwohnungen/ -häuser prozentual die meisten barrierefreien Angebote bieten kann. Somit stimmt die Tendenz der Mobilitätseingeschränkten, bevorzugt Ferienwohnungen/ -häuser aufzusuchen, mit dem bestehenden Angebot dieser Kategorie überein.

Frage 8: Unterkunftspräferenzen der Senioren.

Die Gruppe der Senioren besucht zu 44% bevorzugt Hotels, zu 34% Pensionen und die Wenigsten (22%) verbringen ihren Urlaub in einem Ferienhaus/ -wohnung.

⁸⁵

eigene Darstellung

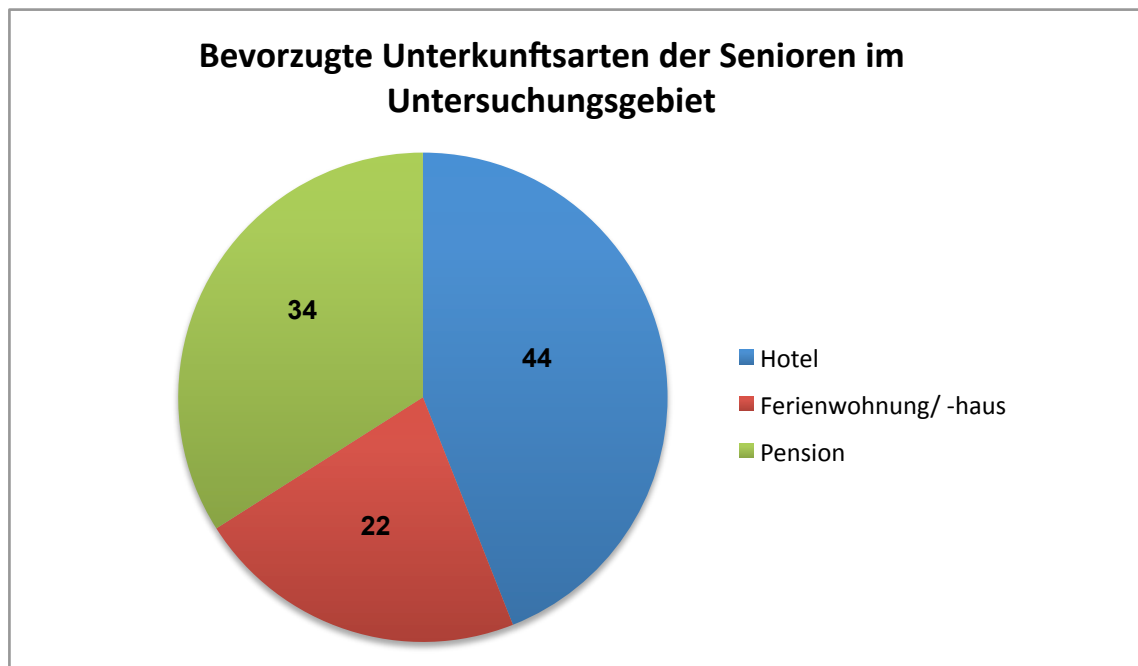


Abbildung 21: Bevorzugte Unterkunftsarten der Senioren im Untersuchungsgebiet, in Prozent⁸⁶

Frage 9: Nachfrage-Angebot-Relation.

In dieser Frage können nur 14 gültige Fragebögen ausgewertet werden.

Mit Hilfe der folgenden Auswertung soll untersucht werden, ob die angebotene Anzahl an behindertengerechten Zimmern unter den teilgenommenen Betrieben dem angenommenen Anteil am Nachfragepotenzial dieser Gruppe entspricht. Hier werden die angegebenen prozentualen Anteile der einzelnen Besuchergruppen mit den prozentualen Anteilen an barrierefreien Zimmern pro Unterkunft verglichen.

Für die Auswertung wird die Nachfrage der gemeinsamen Gruppe Mobilitätseingeschränkter und Senioren betrachtet.

Dabei ist nach Angaben der Teilnehmer besonders bei vier Unterkünften eine deutliche Fehlrelation zu erkennen. Hier stimmt der prozentual geschätzte Anteil der Besuchergruppen Senioren und Mobilitätseingeschränkte nicht mit den vorhandenen Anteilen an behindertengerechten Zimmern überein. In Tabelle 10 werden zur Veranschaulichung die als Beispiel genannten Unterkünfte dargestellt.

⁸⁶ eigene Darstellung

Beispiel Unterkunft	Anteil an barrierefreien Zimmer der Unterkunft (in %)	Anteil an mobilitätseinge- schränkten Gästen (in %)	Anteil an mobilitätseinge- schränkten Gästen + Se- nioren (in %)
1	4	1	81
2	2	10	50
3	6	1	31
4	3	20	60

Tabelle 10: Nachfrage-Angebot-Relation⁸⁷

Schlussfolgerung: Betrachtet man die Gruppe der Senioren und der Mobilitätseingeschränkten als eine gemeinsame Nachfragegruppe, kann keines der dargestellten Unternehmen der Nachfrage gerecht werden. Bezug nehmend auf Kapitel 4.2, S.21 ist auf Grund des demographischen Wandels der Bevölkerung eine gemeinsame Betrachtung der beiden Gästegruppen gerechtfertigt.

Anhand dieses Vergleichs wird außerdem ersichtlich, dass allein schon bei der Betrachtung der Mobilitätseingeschränkten als alleinstehende Gruppe zwei Unternehmen die Nachfrage an Ihrem Angebot nicht bedienen können (in **fett** markiert).

Frage 10: Wodurch zeichnen sich die behindertengerechten Angebote der einzelnen Unterkünfte aus?

Zu dieser Fragestellung wurden den Teilnehmern sieben Antwortmöglichkeiten vorgegeben und sie hatten die Möglichkeit einzelne oder mehrere Antworten auszuwählen.

Antwortmöglichkeit 1:

Sie haben ausreichend breite Türen, auch für Rollstuhlbenutzer

Antwortmöglichkeit 2:

Die Zimmer, Haupteingang und alle für die Gäste geplanten Aufenthaltsräume sind mit einem Rollstuhl barrierefrei über maximal nur eine Stufe (mit einer Höhe von max. 7 cm) zu erreichen.

Antwortmöglichkeit 3:

⁸⁷ eigene Darstellung

Sie haben barrierefreie Ausstattungen in den Badezimmern?

Antwortmöglichkeit 4:

Sie haben ein komplettes Urlaubspaket (mit z.B. Freizeit-, Wellness- und Kulturangeboten), das auf die Bedürfnisse von Menschen mit Mobilitätseinschränkungen zugeschnitten ist.

Antwortmöglichkeit 5:

Der Zugang/ Zufahrt zu Ihrer Unterkunft ist für die mobilitätseingeschränkten Gäste ohne oder mit nur geringem Aufwand verbunden.

Antwortmöglichkeit 6:

Sie haben behindertengerechte WC's im öffentlich zugänglichen Bereich.

Antwortmöglichkeit 7:

Sie sind sich nicht sicher.

Wodurch zeichnen sich bei Ihnen die behindertengerechten Angebote aus ? * *

- ☐ Sie haben ausreichend breite Türen, auch für Rollstuhlbenutzer.
- ☐ Die Zimmer, Haupteingang und alle für die Gäste geplanten Aufenthaltsräume sind mit einem Rollstuhl barrierefrei über maximal nur eine Stufe (mit einer Höhe von max. 7 cm) zu erreichen.
- ☐ Sie haben barrierefreie Ausstattungen in den Badezimmern?
- ☐ Sie haben ein komplettes Urlaubspaket (mit z.B. Freizeit-, Wellness- und Kulturangeboten), dass auf die Bedürfnisse von Menschen mit Mobilitätseinschränkungen zugeschnitten ist.
- ☐ Der Zugang/ Zufahrt zu Ihrer Unterkunft ist für die mobilitätseingeschränkten Gäste ohne oder mit nur geringem Aufwand verbunden.
- ☐ Sie haben behindertengerechte WC's im öffentlich zugänglichen Bereich.
- ☐ Sie sind sich nicht sicher.

Abbildung 22: Ausschnitt Umfrage, behindertengerechte Angebote⁸⁸

Die folgende Tabelle 11 zeigt die gegebenen Antworten der Teilnehmer. Die entsprechenden Unterkunftsarten werden in der Tabelle wie folgt gekennzeichnet:

P- Pension

F- Ferienwohnung/ -haus

H- Hotel

⁸⁸ eigene Darstellung, Ausschnitt aus dem Auswertungs-Tool, Umfrage-Online

Ausstattung der Unterkünfte für mobilitätseingeschränkte Gäste

Unter- kunftsart	Antwort- möglichkeit 1	Antwort- möglichkeit 2	Antwort- möglichkeit 3	Antwort- möglichkeit 4	Antwort- möglichkeit 5	Antwort- möglichkeit 6	Antwort- möglichkeit 7
P	ja	ja	ja			ja	
F	ja	ja	ja			ja	
P	ja	ja				ja	
F	ja		ja			ja	
F	ja	ja				ja	
H	ja	ja	ja			ja	
H	ja	ja	ja			ja	
F	ja	ja	ja			ja	
H	ja	ja	ja			ja	
F	ja		ja			ja	
H	ja	ja				ja	
F	ja						
H	ja	ja	ja			ja	
H	ja		ja			ja	
F	ja	ja	ja			ja	
H	ja		ja			ja	
H	ja	ja	ja			ja	
F	ja	ja	ja			ja	
	15x ja	12x ja	12x ja	0 x ja	14x ja	4x ja	0x ja

Tabelle 11: Antworten der Teilnehmer zur Ausstattung ihrer Unterkünfte⁸⁹⁸⁹

eigene Darstellung, Auswertung Hauptumfrage

Alle Teilnehmer dieser Frage geben an, rollstuhlgerechte Türen zu haben und fast alle Einrichtungen verfügen über einen angemessenen Zugang/ Zufahrt für die mobilitäts-eingeschränkten Gäste.

Drei der 15 Teilnehmer dieser Frage geben an, dass nicht alle der für die Gäste zur Verfügung stehenden Aufenthaltsräume mit einem Rollstuhl befahrbar sind. Darunter befinden sich zwei Inhaber von Ferienwohnungen/ -häusern und ein Hotel.

Die Betreiber einer Pension, eines Ferienhauses und ein Hotel geben an, keine barrierefreie Ausstattung in den Badezimmern der eigentlich behindertengerechten Zimmer bieten zu können. Die Nutzbarkeit der Zimmer bzw. Wohnungen/ Häuser wird dadurch erheblich eingeschränkt. Die meisten Menschen mit Mobilitätseinschränkungen sind auf eine bestimmte barrierefreie Ausstattung angewiesen und die Nutzung des Badezimmers ist unverzichtbar.

Alle Teilnehmer, mit der Ausnahme von einem Hotel, verfügen über einen Zugang/ oder eine Zufahrt die für Gäste mit Mobilitätseinschränkungen ohne oder mit nur geringem Aufwand zugänglich ist.

Vier Teilnehmer dieser Frage können laut ihrer Angaben ein behindertengerechtes WC im öffentlichen Bereich aufweisen. Hierbei handelt es sich um drei Hotels und eine Ferienwohnung.

Schlussfolgerung: Die Antworten derjenigen Teilnehmer die barrierefreie Angebote anbieten, zeigen, dass sie größtenteils auch über eine barrierefreie Ausstattung in den Zimmern verfügen.

Frage 11: Sind die Angebote für Reisende mit Mobilitätseinschränkungen in den Katalogen/ Internetauftritt der einzelnen Unterkünfte besonders gekennzeichnet?

In dieser und der folgenden Frage, die den Teilnehmern gestellt wurde, geht es um die Vermarktung der behindertengerechten Angebote auf den eigenen Internetauftritten oder Katalogen der Anbieter.

Unter den 15 gültigen Antwortbögen haben zehn Teilnehmer angegeben, ihr behindertengerechtes Angebot in ihrem eigenen Katalog oder auf ihrem Internetauftritt aufgeführt zu haben.

Um die Auskünfte der 15 Teilnehmer verifizieren zu können, wurde an dieser Stelle eine Internetrecherche durchgeführt. Auf Grund dessen, dass drei Teilnehmer ihren Namen nicht genannt haben, können deren Internetauftritte nicht untersucht werden.

Nach der Untersuchung der 12 vorhandenen Internetauftritte ist folgendes Ergebnis zu zeigen:

- Alle 12 überprüfbaren Teilnehmer besitzen einen Internetauftritt, der die allgemeinen Angebote und Preise enthält.
- Bei sechs Teilnehmern, die angaben ihr behindertengerechtes Angebot auf dem eigenen Internetauftritt oder Katalog besonders gekennzeichnet zu haben, ist dieses für den Besucher auch so zu finden.
- Auf den Internetauftritten von zwei Teilnehmern konnten, entgegen der Angaben in dieser Fragestellung, keine Informationen zu den behindertengerechten Angeboten gefunden werden.
- Zwei Teilnehmer gaben an, ihr besonderes Angebot nicht auf ihrem Internetauftritt ausgewiesen zu haben. Bei der Recherche wurden unter den allgemeinen Informationen zur Unterkunft allerdings auch Angaben zur behindertengerechten Ausstattung gefunden.
- Die Aussage von zwei weiteren Befragten, ihr Angebot nicht gesondert gekennzeichnet zu haben, konnte durch die Verifizierung bestätigt werden.

Unter den 12 zu verifizierenden Internetauftritten sind acht, bei denen nach eigener Recherche tatsächlich gesonderte Ausführungen zur behindertengerechten Ausstattung ihres Betriebes zu finden sind. Somit ist es vier der Anbieter eines behindertengerechten Angebotes noch nicht gelungen dieses Angebot auf ihrem Internetauftritt so zu platzieren, dass es für die entsprechenden Gäste zu finden ist.

In Frage 12 dieser Auswertung wird nach einer möglichen Schaltung von Anzeigen, Auflistungen oder Mitgliedschaften bei spezialisierten Anbietern für barrierefreies Reisen gefragt.

Frage 12: Werben die Unterkünfte in speziellen Broschüren, über Reisevermittler und Verzeichnisse für barrierefreies Reisen?

Acht der 15 Teilnehmer, die in Frage 11 angaben ihr besonderes Angebot auf ihrem eigenen Internetauftritt oder in einem Katalog zu bewerben, werben nach weiteren Angaben zusätzlich auf speziellen Portalen oder über Reisevermittler.

Die folgenden spezifischen Anbieter für barrierefreies Reisen werden von den Teilnehmern der Umfrage verwendet.

- Handicap Reisen
- Rolli-Reisen
- <http://www.barrierefrei.m-vp.de/>
- Rollstuhlurlaub.de
- Messepräsenz

Frage 13: Bieten die Unterkünfte einen besonderen Service für Gäste mit Mobilitätseinschränkungen?

Vier von 15 Teilnehmern geben an, einen besonderen Service für ihre Gäste mit Mobilitätseinschränkungen bieten zu können.

Beispiele:

- gepflasterte Parkplätze
- Rampen für Garten
- Organisation eines Pflegedienstes
- Anmietung von Pflege-Hebe-Betten

Frage 14: Ist das Personal der Unterkünfte im Umgang mit Menschen mit Behinderungen geschult?

Vier von 15 Teilnehmern geben an, auf den Umgang mit Menschen mit Behinderungen geschultes Personal bietet zu können jedoch nur ein Teilnehmer kann hierfür eine entsprechende Qualifikation aufweisen. („Qualitätssiegel des Behindertenverbandes mit Abschlussprüfung“)

Schlussfolgerung: Die anderen drei Teilnehmer beziehen sich auf „allgemeine Kenntnisse“. Eine allgemeine Kenntnis im Umgang mit Menschen ist in dieser Erhebung jedoch nicht als eine qualifizierte Schulung anzusehen.

In diesem Ergebnis ist zu beachten, dass in üblichen Ferienwohnungen/ -häusern kein Personal zur Verfügung steht und somit die Frage in diesem Fall verneint wird. Das Personal in einem Hotel ist ausschlaggebend für den Servicestandard.

Frage 15: Sind die Unterkünfte nach DIN 18040/41 (ehemals DIN 18024/25) geprüft/ zertifiziert?

Drei von 15 Teilnehmern geben an, eine nach DIN 18040/41 (ehemals DIN 18024/25) geprüfte Unterkunft zu führen.

Dieses Ergebnis wird zur Schlussfolgerung mit der nächsten Frage kombiniert.

Frage 16: Gibt es Anbieter, die nach den Mindeststandards der Zielvereinbarung von der DEHOGA zertifiziert sind?

Drei von 15 Teilnehmern bestätigen nach den Mindeststandards der Zielvereinbarung der DEHOGA geprüft zu sein.

Schlussfolgerung: Hierbei ist zu beachten, dass zwei Teilnehmer sich sowohl nach der Zielvereinbarung der DEHOGA richten als auch den DIN Normen für barrierefreies Bauen entsprechen. Es ist zu vermuten, dass diese zwei Anbieter das Potenzial der Zielgruppe erkannt haben und sich deshalb mit den entsprechenden Zertifizierungen spezialisieren.

Frage 17: Sehen die Teilnehmer aus der Sicht der Gastronomie bzw. Hotellerie, die Anforderungen und Mindeststandards der DIN Normen oder der Zielvereinbarung der DEHOGA als angemessen und realistisch?

Fünf von 15 Teilnehmern geben an, die Anforderungen und Mindeststandards als realistisch anzusehen. Darunter befindet sich eine Unterkunft die sowohl die DIN-Normen erfüllt als auch der Zielvereinbarung der DEHOGA entspricht. Zwei Teilnehmer sind der gegenteiligen Ansicht wobei einer davon sowohl die DIN-Normen erfüllt als auch der Zielvereinbarung der DEHOGA entspricht. Die restlichen acht Teilnehmer gaben an, sich nicht sicher zu sein.

Frage 18: Sehen die Unterkünfte einen klaren Vorteil, der sich aus der Zielgruppe "Urlauber mit Mobilitätseinschränkungen" ergibt?

Bei elf erfolgten Antworten sind die Meinungen relativ ausgeglichen.

Vier Teilnehmer erkennen aufgrund Ihrer Erfahrung einen klaren Vorteil:

- „Selbstverständlich, da das Angebot sehr überschaubar ist und ein breites Kundenspektrum abdeckt. In unserer Wohnung können sowohl Menschen mit als auch ohne Behinderung wohnen. Umgekehrt ist es meist nicht möglich. Dadurch erreichen wir eine höhere Auslastung, weil mobilitätseingeschränkte Menschen eher die Vor- und Nachsaison nutzen. In der Hauptsaison ist die Vermietung ein Selbstläufer.“
- „Ja, auch diese Menschen haben ein Recht auf Urlaub“
- „Aus der Reihe der Urlauber mit Mobilitätsbeschränkungen haben wir überproportional Wiederholer.“
- „Ja, diese Menschen freuen sich sehr darüber, was wir Ihnen bieten können, sie möchten auch gern Urlaub machen“

Fünf Teilnehmer sehen keinen klaren Vorteil:

- „Nein, unser Haus ist einfach baulich so, ohne dass eine Absicht dahintersteckt.“
- „Einen monetären Vorteil können wir nicht feststellen, da die Unterkünfte bewusst ohne Zuschlag für die Ausstattung vermietet werden. Weder quantitativ noch qualitativ ist die Einrichtung für uns vorteilhaft. Im Umkehrschluss hätten wir bei einer solchen Bewertung den Mehraufwand sparen können (wir erhielten mit dem Kommentar "das ist Ihre eigene Entscheidung" auch keine Förderung!); die Unterkünfte werden von 50% der mobil nicht eingeschränkten Gäste gern genommen, die andere Hälfte steht der Anmietung kritisch gegenüber. Der sich für uns ergebende Vorteil ist die Dankbarkeit der Menschen, die in einer sie unterstützenden Umgebung freie Urlaubstage erleben können und die zu erleben uns positiv berührt. Es stellt einen Ausgleich für die von uns betriebenen Aufwendungen dar.“
- „Nein- konnten noch keine Kunden mit Mobilitätseinschränkungen empfangen. „Ein ebenerdiges Gebäude, mit ebenerdigem Bad (keine besondere Ausstattung)- Angebot wurde noch nie genutzt“
- „Einen klaren Vorteil sehe ich nicht, jedoch war es mein Wunsch bei 7 FW wenigstens eine behindertenfreundlich zu gestalten“

Zwei Teilnehmer ist sich nicht sicher einen Vorteil daraus ziehen zu können:

- „Nicht sicher, da Wohnungen auch so vermietet werden können“
- „Glaube nicht- schwindend gering“

Schlussfolgerung: Die Einschätzungen der Teilnehmer sind recht ausgeglichen. Die von einem Vorteil überzeugten Teilnehmer sehen Vorteile in sozialer und persönlicher Hinsicht. Außerdem erkennt einer der Teilnehmer den Vorteil an der zweigleisigen Angebotsausrichtung für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen wie auch für andere Gäste. Somit profitieren sie von einem breiteren Kundenspektrum und einer höheren Auslastung zur Haupt- und auch Nebensaison. Wie in Kapitel 4.3, S.22 erläutert, erfahren die Teilnehmer einen Vorteil durch das besondere Reiseverhalten der Zielgruppe (Reisegebietstreue, Unterkunftstreue, Saisonalitäten).

Diejenigen, die keinen klaren Vorteil erkennen, berichten ebenfalls von einer zweigleisigen Nutzung, erkennen den Vorteil in der zusätzlichen Zielgruppenansprache jedoch nicht. Einer der Befragten berichtet zu dem, von nicht-mobilitätseingeschränkten Gästen die der behindertengerechten Ausstattung kritischen gegenüberstehen und eine Zweitnutzung erschweren.

Frage 19: Sind die Anbieter an dem Ausbau ihrer barrierefreien Angebote interessiert?

Für die Beantwortung dieser Frage wurden den Teilnehmern fünf Antwortmöglichkeiten vorgegeben. Dabei konnten sie einzelne oder mehrere Antwortmöglichkeiten auswählen.

Die folgende Tabelle zeigt die Bereitschaft der Teilnehmer, ihr behindertengerechtes Angebot in Zukunft weiter auszubauen bzw. Gründe, es nicht zu tun.

Die entsprechenden Unterkunftsarten werden in der Tabelle wie folgt gekennzeichnet:

P- Pension

F- Ferienwohnung/ -haus

H- Hotel

Unterkunftsart	Sie möchten Ihr barriere- freies Angebot in Zukunft noch erwei- tern.	Nach ersten Erfahrungen wird sich der Aufwand finan- ziell nicht loh- nen.	Ihnen fehlen die finanziel- len Mittel für eine weitere Umgestaltung ihrer Einrich- tung.	Sie sind sich nicht sicher
P		1		
F		1		
P		1		
F		1		
F		1		
H	1			
H				1
F		1		
H			1	
F		1		
H	1	1		
F				
H		1		
H		1		
F		1		
	2x	11x	1x	1x

Tabelle 12: Bereitschaft zum Ausbau der Angebote- Unterkünfte⁹⁰

Elf von 15 Teilnehmern sind nach ersten Erfahrungen der Meinung, dass sich der Ausbau ihres barrierefreien Angebots finanziell nicht lohnen wird. Darunter befinden sich drei Hotels und ein Inhaber einer Ferienwohnung/ -haus. Nur zwei Hotels möchten ihre Barrierefreiheit in Zukunft weiter ausbauen und ein Hotel gibt an, nicht die finanziellen Möglichkeiten zu haben.

⁹⁰ eigene Darstellung

Schlussfolgerung: Leider lässt sich aus diesen Angaben erkennen, dass Elf von 15 Teilnehmer die mangelhafte finanzielle Rentabilität als Grund dafür sehen, ihr Angebot in Zukunft nicht weiter ausbauen zu wollen/ können.

Es ist zu bemerken, dass auch solche Teilnehmer die von einem aktuellen Vorteil der Bedienung der Zielgruppe überzeugt sind (siehe Punkt 18) hier keine weitere Umgestaltung bzw. einen Ausbau zusichern wollen.

Auswertung der Teilnehmer die kein barrierefreies Angebot haben

Im Folgenden werden die Angaben derjenigen Teilnehmer ausgewertet, die im ersten Teil der Umfrage angaben, keine barrierefreien Angebote bieten zu können.

Frage 20: Was sind Ihre Gründe dafür, dass ein Teil der befragten Anbieter bisher noch keine speziellen Angebote oder Möglichkeiten für Gäste mit Mobilitätseinschränkungen eingerichtet haben?

Zur Beantwortung dieser Frage standen dem Teilnehmer vier Antwortmöglichkeiten zur Verfügung. Diese konnten nach Zutreffen bewertet werden.

Beispiel aus dem Umfragebogen:

Wertematrix:	gar nicht zutreffend (1)	eher nicht zutreffend (2)	eher zutreffend (3)	sehr zutreffend (4)	sehr zutreffend (5)	Ø
Der Aufwand wird sich finanziell nicht lohnen.	4x	•	1x	•	•	1.40
Ihnen fehlen die finanziellen Mittel für die Umgestaltung.	3x	1x	1x	•	•	1.60
Sie hatten bisher nicht genug Informationen zu dem Thema.	1x	1x	1x	2x	•	2.80
Sie haben mit dieser touristischen Zielgruppe zuvor keine guten Erfahrungen gemacht.	5x	•	•	•	•	1.00

Abbildung 23: Ausschnitt Umfrage, Teilnehmer ohne barrierefreies Angebot⁹¹

⁹¹ eigene Darstellung, nach Auswertungs-Tool Umfrage-Online

Wertigkeit	Der Aufwand wird sich finanziell nicht lohnen.	Ihnen fehlen die finanziellen Mittel für die Umgestaltung.	Sie hatten bisher nicht genug Informationen zu dem Thema.	Sie haben mit dieser touristischen Zielgruppe zuvor keine guten Erfahrungen gemacht.
gar nicht zutreffend	4x	3x	1x	5x
eher nicht zutreffend		1x	1x	
eher zutreffend	1x	1x	1x	
zutreffend			2x	
sehr zutreffend				

Tabelle 13: Gründe, keine Barrierefreiheit zu haben- Unterkünfte⁹²

Schlussfolgerung: Interessanterweise sind nicht die finanziellen Herausforderungen bzw. die Rentabilitätsorgen der Hauptgrund zur Nicht-Umsetzung der Barrierefreiheit sondern der Mangel an Informationen zu diesem Thema. Dementsprechend bewerteten drei von fünf Anbietern den letzteren Grund als „zutreffend“ bzw. „eher zutreffend“. Vier von fünf wertenden im Gegensatz dazu die Rentabilitätsorgen und das Fehlen von finanziellen Mitteln als „gar nicht zutreffend“ bzw. „eher nicht zutreffend“.

6.2 Auswertung der Umfrage von Tourismusverband und Kurverwaltungen (Zusatzbefragung)

Die Befragung wurde an den Tourismusverband Fischland-Darß-Zingst und die Kur und -Tourismusverwaltungen der folgenden Orte über das E-Mail Anschreiben versandt.

⁹² eigene Darstellung, nach Auswertungs-Tool Umfrage-Online

- Kurverwaltung Ostseebad Dierhagen
- Kurverwaltung Ostseebad Wustrow
- Kurverwaltung Ahrenshoop
- Kurverwaltung Born
- Kur- und Tourist GmbH Darß
- Kur- und Tourismusbetrieb Ostseebad Prerow
- Kur- und Tourismus GmbH Ostseeheilbad Zingst

Zwei Tage nach der Aktivierung der Umfrage gingen bereits vier Rückmeldungen ein. In den darauffolgenden Tagen konnten zwei weitere Teilnehmer registriert werden. Um die verbleibenden zwei Befragten als Teilnehmer zu gewinnen, wurden diese noch einmal telefonisch kontaktiert. Dies blieb allerdings bis zum Abschluss der Umfrage erfolglos. Somit konnten am Ende sechs Beantwortungen vermerkt werden. Bei einer Rückmeldung von sechs Teilnehmern bei acht versandten Anfragen ergibt sich eine Rückmeldungsquote von 75%.

Von den insgesamt sechs eingegangenen Antworten können nur fünf für die Erhebung verwendet werden. Zwei Bögen sind unvollständig, jedoch kann einer davon teilweise verwendet werden.

Unter den fünf verwendbaren Antwortbögen befinden sich:

- der Tourismusverband Fischland-Darß-Zingst
- und die vier Kurverwaltungen
 1. Kurverwaltung Ostseebad Wustrow
 2. Kurverwaltung Ahrenshoop
 3. Kur- und Tourismus GmbH Ostseeheilbad Zingst
 4. Kur- und Tourismus GmbH Darß.

Da auch dieser Untersuchungsgruppe eine anonyme Behandlung ihrer Angaben versichert wurde, werden im Laufe der Auswertung keine konkreten Namen genannt.

8 versandte Befragungen	6 Rückmeldungen	→ Rücklaufquote von 75%
2 unvollständige Bögen	1 nicht zur Auswertung geeignete Bögen	→ 5 verwendbare Antwortbögen

Tabelle 14: Rücklaufquote und verwendbare Antworten, Umfrage Kurverwaltungen⁹³

Empirische Erhebung- Kurverwaltungen und Tourismusverband

Zu Beginn der Umfrage wurden die Teilnehmer unter den Kurverwaltungen und dem Tourismusverband darum gebeten, ihren Namen bzw. den zuständigen Verwaltungsort zu nennen. Da auch diese Umfrage anonym behandelt wird, werden die Angaben hierzu nicht ausgewertet.

Frage 1: Prozentuale Anteile der verschiedenen Gästegruppen im Untersuchungsgebiet.

Nach der Feststellung des Standortes der einzelnen Teilnehmer wurden diese dazu aufgefordert, die prozentuale Zusammensetzung der Besuchergruppen zu schätzen.

Die Frage wurde durch drei von fünf Teilnehmern beantwortet. Der Tourismusverband Fischland-Darß-Zingst gibt ergänzend an, keine Angaben zu der Zusammensetzung der vorgegebenen Gruppe machen zu können, da bisher keine Erhebungen durchgeführt wurden.

Nach den Auskünften der drei teilgenommenen Kurverwaltungen wird der Gästegruppe der Senioren ein prozentualer Anteil von 45%, den Familien und Alleinerziehenden 39%, Jugendliche 7%, Mobilitätseingeschränkte 6% und den Geschäftsreisenden 3% zugeschrieben.

⁹³ eigene Darstellung

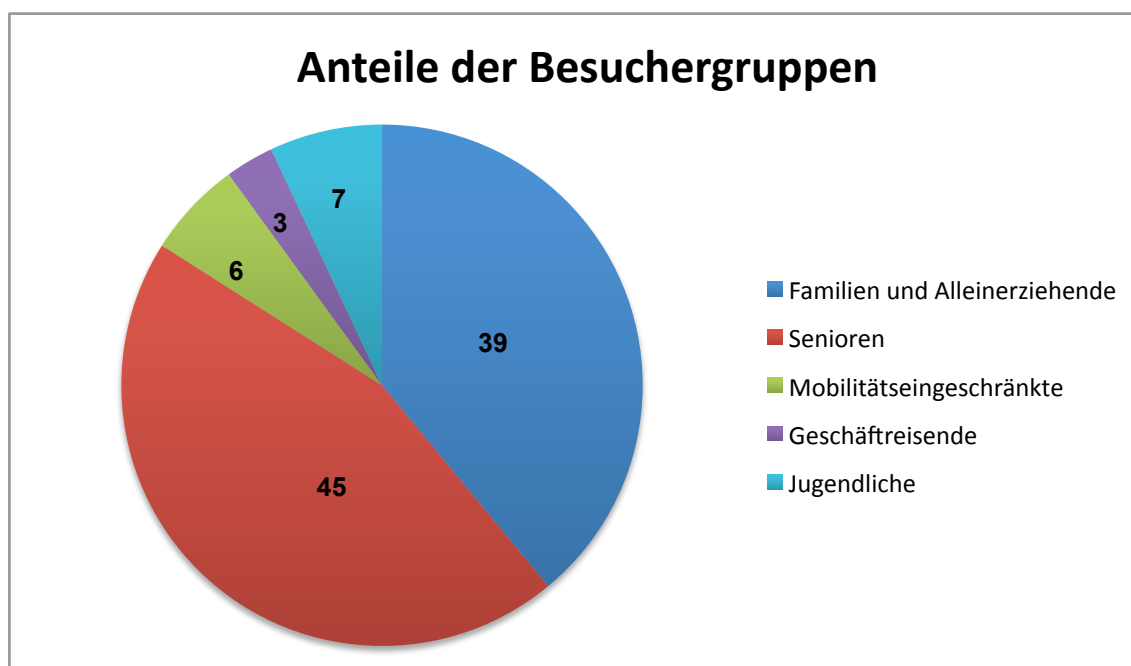


Abbildung 24: Anteile der Besuchergruppen in den Kurverwaltungen, in Prozent⁹⁴

Vergleicht man dieses Ergebnis mit dem aus der Umfrage bei den Unterkunftsanbietern, ist eine leichte Abweichung zu erkennen. Die Senioren liegen mit einem Anteil von 45% an erster Stelle und haben somit den Platz mit den Familien und Alleinerziehenden getauscht. Nach den Angaben der Kurverwaltungen gibt es mehr jugendliche Besucher als Mobilitätseingeschränkte und Geschäftsreisende.

So wie es sich auch aus der Umfrage unter den Unterkunftsanbietern ergeben hat, sehen die Kurverwaltungen bei den reisenden Senioren ein erhebliches Marktvolumen. Die kumulierte Marktstärke von Mobilitätseingeschränkten und Senioren zusammen ergibt nach den Auskünften der Kurverwaltungen einen Anteil von 51%. Nach Angaben der Unterkünfte sind es zusammen 52%. Dies bedeutet, dass die Kurverwaltungen und die Unterkünfte unabhängig voneinander eine große Besuchergruppe der Senioren und Mobilitätseingeschränkten erkennen. Dieser Schluss zeugt davon, dass sich die Ausarbeitung der Barrierefreiheit, auch im Hinblick auf den demographischen Wandel, langfristig als rentabel erweisen wird.

Frage 2: Wie viele Teilnehmer geben an, ein barrierefreies Angebot oder Service-dienste für Menschen mit Behinderungen zu haben?

→ Vier der fünf Teilnehmer können ein besonderes Angebot oder Dienste für Menschen mit Behinderungen anbieten. Hierbei handelt es sich um vier Kurverwaltungen.

⁹⁴ eigene Darstellung

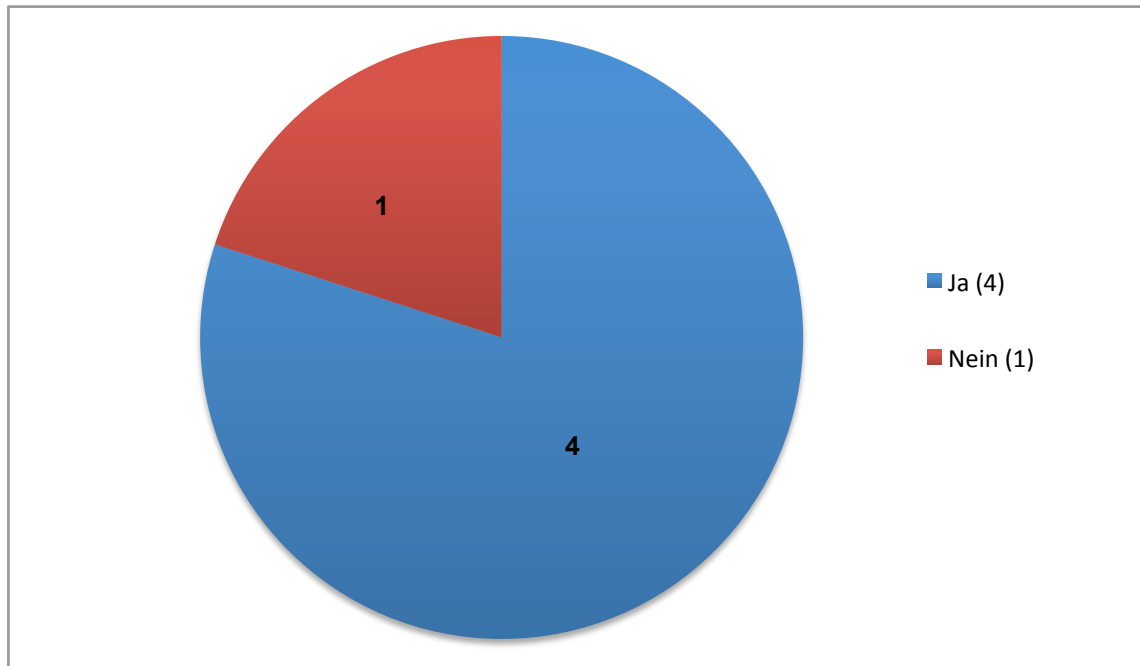


Abbildung 25: Angebote und Dienste für Mobilitätseingeschränkte in den Kurverwaltungen, in Zahlen⁹⁵

Auswertung der Teilnehmer die ein barrierefreies Angebot haben

Ab diesem Punkt gibt es unter den Teilnehmer mit barrierefreien Angeboten nur noch drei gültige Antwortbögen. Einer der Kurverwaltungen hat die Umfrage abgebrochen und trotz mehrfacher Bitte nicht beendet.

Im Folgenden werden die Antworten der drei Kurverwaltungen ausgewertet, die nach eigener Angabe ein barrierefreies Angebot anbieten zu können.

Frage 3: Sind die Angebote und Informationen für Urlauber mit Mobilitätseinschränkungen auf den eigenen Internetauftritten oder Katalogen in separaten Abschnitten zu finden?

Einer von drei zu wertenden Beantworten dieser Frage gibt an, die Angebote und Informationen für Menschen mit Einschränkungen auf dem eigenen Internetauftritt/ Katalog besonders gekennzeichnet zu haben.

Um die Auskünfte der drei Teilnehmer verifizieren zu können, wurde an dieser Stelle eine Internetrecherche durchgeführt.

⁹⁵ eigene Darstellung

- Der Internetauftritt der Kurverwaltung, die angab einen separaten Abschnitt mit Angeboten und Informationen für Reisende mit Mobilitätseinschränkungen bieten zu können, weist diesen ebenso auf. Hier werden behindertengerechte Strandaufgänge, Toiletten, Parkplätze u.ä hervorgehoben.
- Die zwei weiteren Teilnehmer haben entsprechend ihrer gegebenen Antwort keinen separaten Abschnitt auf dem Internetauftritt. Eines der Portale bietet allerdings ein Online-Gastgeberverzeichnis mit der Suchoption „behindertengerecht“. Nach heutigem Stand (Juli 2012) können bei dieser Suche jedoch „keine Objekte gefunden“ werden.

Somit ist es zwei von drei Kurverwaltungen, die nach eigenen Angaben ein behindertengerechtes Angebot oder eine Dienstleistung bieten, noch nicht gelungen dieses auf dem eigenen Internetauftritt zu bewerben.

Schlussfolgerung: Viele Urlauber mit besonderen Bedürfnissen suchen möglicherweise auf den Informationsseiten der einzelnen Kurverwaltungen bzw. Tourismusverband. Wenn aber nur eine Kurverwaltung ihre Informationen und Angebote für diese Zielgruppe kennzeichnet, ist es für die Gäste schwer, entsprechende Angebote zu erkennen.

Frage 4: Bieten die einzelnen Kurverwaltungen/ Tourismusverband bestimmte Ansprechpartner für die Belange von Menschen mit Behinderungen?

Einer von drei zu wertenden Teilnehmern gibt an in der Kurverwaltung einen bestimmten Ansprechpartner für Urlauber mit Behinderungen bereitzustellen. Hier handelt es sich um dieselbe Kurverwaltung aus Punkt 3, mit einem separaten Abschnitt auf dem Internetportal. Die Kontaktdaten des Ansprechpartners sind allerdings auf dem Internetauftritt ohne weiteren Aufwand nicht zu finden.

Frage 5: Begleiten die Einrichtungen Aktionen und Programme zur Förderung der Barrierefreiheit in der Region?

Zwei der drei Teilnehmer bestätigen, sich in ihrer Region für die Förderung der Barrierefreiheit zu engagieren und Aktionen sowie Programme dafür bestehen.

Eine dieser Kurverwaltung fügt hinzu, in enger Zusammenarbeit mit dem Tourismusverband Rostock-Urlaub für Alle zu stehen.

Frage 6: Werden die in den Gastgeberverzeichnissen mit der Eigenschaft „behindertengerecht/ -freundlich“ kategorisierten Unternehmen auf die Richtigkeit der Angaben überprüft?

Die beiden Teilnehmer die ein Verzeichnis führen, bestätigen die Angaben der eingetragenen Anbieter nicht zu überprüfen.

In einem Telefonat mit dem Tourismusverband Fischland-Darß-Zingst bestätigte die Gesprächspartnerin, die von ihnen publizierten Angaben nicht zu überprüfen. Eine Garantie für die Richtigkeit bzw. für eine gewisse Qualität der Unterkünfte mit behindertengerechten Angeboten bestehe somit nicht. Allerdings wäre eine Überprüfung dieser Angaben zu zeit- und kostenaufwändig.

Schlussfolgerung: Die nicht standardisierten Bezeichnungen „behindertengerecht/ -freundlich“ führen bei Urlaubern mit besonderen Bedürfnissen auf der Suche nach einer passenden Unterkunft zu Unklarheiten. Die Suchenden können nicht sicher sein, welche Ausstattung zu erwarten ist und sind später gegebenenfalls mit dem Angebot unzufrieden.

Frage 7: Sehen die Kurverwaltungen die Vielfalt der Angebote für Urlauber mit Mobilitätseinschränkungen in Ihren Regionen als ausreichend?

Nach Angaben der drei zur Verfügung stehenden Antwortbögen, sehen die Teilnehmer die Vielfalt der bestehenden Angebote in ihrer Region als nicht ausreichend.

Schlussfolgerung: Die Kurverwaltungen sehen die Notwendigkeit einer Verbesserung der barrierefreien Angebote. Allerdings scheinen sie, wie in den vorhergehenden Fragen erkennbar ist, noch nicht die nötigen Ansätze entwickelt zu haben.

Als letzten Punkt der Umfrage werden die Teilnehmer darum gebeten, ihre Einschätzung für oder gegen einen möglichen Ausbau der Barrierefreiheit zu geben und mögliche Gründe zu nennen.

Frage 8: Sind die Kurverwaltungen an dem Ausbau und Erhalt ihrer barrierefreien Angebote interessiert?

Die folgende Tabelle zeigt die Bereitschaft der Kurverwaltungen, ihr behindertengerechtes Angebot in Zukunft weiter auszubauen bzw. Gründe, es nicht zu tun.

Für die Beantwortung dieser Frage standen den Teilnehmer vier Antwortmöglichkeiten zur Verfügung. Hierbei konnten sowohl einzelne oder auch mehrere Antworten ausgewählt werden.

Sie möchten Ihr barrierefreies Angebot in Zukunft noch erweitern.	Nach ersten Erfahrungen wird sich der Aufwand finanziell nicht lohnen.	Ihnen fehlen die finanziellen Mittel für eine weitere Umgestaltung ihrer Einrichtung.	Sie sind sich nicht sicher.
ja		ja	
ja			
ja		ja	
3x ja	0x ja	2x ja	0x ja

Tabelle 15: Bereitschaft zum Ausbau der Angebote- Verwaltungen⁹⁶

Schlussfolgerung: Anders als in der Auswertung der Unterkünfte sind die Kurverwaltungen bereit, in Zukunft ihre Angebote weiter auszubauen oder diese zumindest zu erhalten.

Darunter sind allerdings auch zwei Teilnehmer, die zwar das Ziel haben auszubauen aber auch ein finanzielles Problem in der Umsetzung sehen. Einer davon gibt in einem zusätzlichen Textfeld an: „Die 700 Einwohner große Gemeinde bemüht sich allerdings an einem langfristigen Ausbau.“⁹⁷

Auswertung der Teilnehmer die kein barrierefreies Angebot haben

Im Folgenden werden die Angaben des Teilnehmers ausgewertet, der nach eigenen Angaben keine barrierefreien Angebote bieten zu kann.

Frage 9: Was sind Gründe dafür, dass ein Teil der befragten Kurverwaltungen/ Tourismusverband bisher noch keine speziellen Angebote oder Möglichkeiten für Gäste mit Mobilitätseinschränkungen eingerichtet haben?

Unter den fünf Teilnehmern dieser Umfrage gibt es nur einen, der keine speziellen Angebote für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen anbieten kann.

⁹⁶ eigene Darstellung

⁹⁷ vgl. anonym, Teilnehmer der Umfrage

Zur Beantwortung dieser Frage standen dem Teilnehmer vier Antwortmöglichkeiten zur Verfügung. Diese konnten nach Zutreffen bewertet werden. Abbildung 26 und die Tabelle 16 dienen zur Veranschaulichung der gegebenen Antworten durch die Teilnehmer.

Beispiel aus dem Umfragebogen:

Wertematrix	gar nicht zutreffend (1)	eher nicht zutreffend (2)	eher zutreffend (3)	sehr zutreffend (4)	sehr zutreffend (5)	Ø
Der Aufwand wird sich finanziell nicht lohnen.	•	1x	•	•	•	2.00
Ihnen fehlen die finanziellen Mittel für die Umgestaltung.	•	1x	•	•	•	2.00
Sie hatten bisher nicht genug Informationen zu dem Thema.	1x	•	•	•	•	1.00
Sie haben mit dieser touristischen Zielgruppe zuvor keine guten Erfahrungen gemacht.	1x	•	•	•	•	1.00

Abbildung 26: Ausschnitt Auswertung, Gründe kein barrierefreies Angebot zu haben⁹⁸

Wertigkeit	Der Aufwand wird sich finanziell nicht lohnen.	Ihnen fehlen die finanziellen Mittel für die Umgestaltung.	Sie hatten bisher nicht genug Informationen zu dem Thema.	Sie haben mit dieser touristischen Zielgruppe zuvor keine guten Erfahrungen gemacht.
gar nicht zutreffend			1x	1x
eher nicht zutreffend	1x	1x		
eher zutreffend				
zutreffend				
sehr zutreffend				

Tabelle 16: Gründe, keine Barrierefreiheit zu haben- Verwaltungen⁹⁹

⁹⁸ eigene Darstellung, nach Auswertungs-Tool Umfrage-Online

⁹⁹ eigene Darstellung, nach Auswertungs-Tool Umfrage-Online

Schlussfolgerung: Die gegebene Antwort zu dieser Frage, spiegelt nicht die Aussage in dem darauffolgenden Kommentarfeld wieder. Somit fällt es in dieser Auswertung schwer, die Wertigkeiten der Antwortmöglichkeiten zu interpretieren. Aus diesem Grund wird zur Klärung der abgegebene Kommentar verwendet:

„Zur Gestaltung von Angeboten für mobilitätseingeschränkte Gäste reicht nicht alleine die Kenntnis von Einzelanbietern mit entsprechend geprüften barrierefreien Unterkünften. Wir benötigen die Kenntnis über die touristische Service- und Mobilitätskette für diese Zielgruppe. Hierüber liegen uns bisher nicht genug Erkenntnisse vor. Die Entwicklung von derartigen Angeboten bedingt einen hohen personellen Aufwand, den wir z.Zt nicht in der Lage sind abzubilden.“¹⁰⁰

Der Aussage des Teilnehmers ist zu entnehmen, dass es ihm an zielgruppenspezifischen Informationen mangelt. Er ist sich allerdings dessen bewusst, dass ein barrierefreier Tourismus nicht nur abhängig von den Unterkünften des Zielgebiets ist sondern der Ausbau der gesamten touristischen Servicekette entscheidend ist. Somit liegt das Problem in diesem Fall wie auch in der Auswertung der Umfrage unter den Unterkünften an fehlenden Informationen über die Zielgruppe, deren Belange und das Marktvolumen.

6.3 Auswertung der Umfrage- Gesundheitseinrichtungen

Um den Stand der Entwicklung zur Barrierefreiheit im Untersuchungsgebiet aus einem weiteren Blickwinkel beleuchten zu können, werden, zusätzlich zu den Unterkunftsanbietern und Kurverwaltungen, auch die Betreiber von Gesundheitseinrichtungen befragt. Diese stehen im täglichen Kontakt zur Zielgruppe und kennen deren Einschränkungen und Bedürfnisse.

Die Befragung wurde an sechs Gesundheitseinrichtungen aus verschiedenen Regionen der Ostseehalbinsel versandt.

Darunter waren die folgenden Einrichtungen:

- Reha-Klinik, Ostseebad Ahrenshoop
- Barmer Ostseeklinik, Ostseebad Prerow

¹⁰⁰ Teilnehmer, Anonym

- Erholungszentrum Ostseekurklinik Fischland, Ostseebad Wustrow
- Ostseeklinik Zingst
- AW Kur- und Erholung GmbH "Haus am Meer", Seeheilbad Zingst
- Kurmittelzentrum Zingst, Seeheilbad Zingst

Nach der Aktivierung der Umfrage, wurden die Gesundheitseinrichtungen telefonisch kontaktiert und die Anschreiben versendet. Bereits im telefonischen Kontakt zeigten sich die Ansprechpartner der Einrichtungen nicht sehr kooperativ, somit war keine hohe Rücklaufquote zu erwarten. Innerhalb der ersten zwei Tage der Laufzeit, ging nur eine Rückmeldung ein. Um weitere Antworten erzielen zu können, wurden die verbleibenden Kliniken und Kurhäuser per E-Mail zur Teilnahme erinnert, leider ohne weiteren Erfolg.

Da mit nur einer Antwort aus sechs versandten Anfragen keine sinnvolle Untersuchung durchgeführt werden kann, wurde diese Umfrage in dieser Arbeit nicht gewertet.

6.4 Zwischenfazit

Die Auswertungen der Umfragen haben gezeigt, welche Schwierigkeiten allein die Beherbergungsbetriebe bei einer Umsetzung des barrierefreien Tourismus auf der Ostseehalbinsel Fischland-Darß-Zingst haben.

Fehlende finanzielle Mittel, zu wenig Informationen zum Thema sowie die Sorge um die finanzielle Rentabilität behindern eine umfassende barrierefreie touristische Gestaltung der Beherbergungen im Untersuchungsgebiet. Trotz dieser Schwierigkeiten setzen sich einige Anbieter von Unterkünften mit der Thematik auseinander und versuchen zumindest, soweit es möglich ist, bedingt barrierefreie Ausstattungen zu schaffen. Bei einigen dieser Anbieter wird das Engagement durch die Dankbarkeit der Gäste belohnt, die auch zufriedener sind. Die Gastgeber der Regionen haben erkannt, dass ein Großteil ihrer Gäste Senioren und Mobilitätseingeschränkte sind. Allerdings sehen die Anbieter durch die Bedienung der Zielgruppe zum Teil noch keinen klaren finanziellen Vorteil.

7 Fazit und daraus resultierende Handlungsempfehlungen

In diesem abschließenden Kapitel sollen die Chancen und Probleme des Tourismus für Alle auf der Ostseehalbinsel abgewägt und Handlungsempfehlungen erarbeitet werden. Hierbei liegt der Schwerpunkt, wie auch in der gesamten Untersuchung dieser Arbeit auf der Ist-Situation der Unterkünfte im Untersuchungsgebiet.

7.1 Fazit

Bei der Auswertung der Ergebnisse hat sich deutlich zeigen lassen, dass ein großes Marktvolumen und eine starke Nachfrage an behindertengerechten Angeboten durch Mobilitätseingeschränkte und Senioren auf der Ostseehalbinsel bestehen. Die gemeinsame Gruppe der Mobilitätseingeschränkten und Senioren zusammen, machen ein durch die Teilnehmer geschätztes Marktvolumen von über 50% aus.

Die Ergebnisse der Umfrage unter den Unterkunftsanbietern haben ergeben, dass mehr als die Hälfte (15 von 21) der Teilnehmer angeben ein Angebot für Menschen mit Behinderungen oder Mobilitätseinschränkungen aufweisen zu können. Hier konnte festgestellt werden, dass alle behindertengerechten Zimmer bzw. Wohnungen/ Häuser mit einem Rollstuhl befahrbar sind und 14 von 15 Beherbergungen eine für Menschen mit Behinderungen geeignete Zugänglichkeit aufweisen. Nachteilig ist jedoch eine mangelhafte Ausstattung an rollstuhl- bzw. behindertengerechten Ausstattungen in den Badezimmern der Unterkünfte.

Eine deutliche Chance zeigt sich im Laufe der Auswertung besonders für die Anbieter von Ferienwohnungen/ -häusern. Die erhobenen Daten haben ergeben, dass die Menschen mit Mobilitätseinschränkungen am häufigsten eine Ferienwohnung/ -haus als Urlaubsunterkunft aussuchen. Aus dieser Unterkunfts-kategorie zeigten sich anteilig die meisten Angebote für Mobilitätseingeschränkte. Im Gegensatz zu den Hotels mit sechs von zehn Angeboten, weisen die Ferienwohnungen/ -häuser mit sieben von neun behindertengerechten Angeboten die größte Angebotsdichte auf.

Eine Schwäche stellt die Vermarktung der Übernachtungsangebote durch die Anbieter dar. Bei nur acht von zwölf Teilnehmern konnten nach eigener Recherche Informationen zu der von ihnen angebotenen behindertengerechten Ausstattung festgestellt werden. Einige Betreiber gaben an, ihr Angebot über die Gastgeberverzeichnisse der Kurverwaltungen zu bewerben. Wie zwei der Kurverwaltungen allerdings bestätigen, werden die Angaben in ihrem eigenen Verzeichnis nicht überprüft. Dies kann zu Unklarheiten für den Urlauber führe. Nur die knappe Hälfte der Unternehmer bewirbt ihr

Angebot über spezielle Vermittlungsagenturen, Portale oder Kataloge für Reisende mit Behinderungen oder Mobilitätseinschränkungen.

Bei der Erhebung der Daten aus der Befragung der Kurverwaltungen und dem Tourismusverband Fischland-Darß-Zingst geht schlussfolgernd hervor, dass fast alle (vier von fünf) Verwaltungen besondere Angebote oder Dienstleistungen für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen bieten können. Allerdings weist die Vielfalt der barrierefreien Angebote entlang der touristischen Servicekette, auch nach Einschätzung der Kurverwaltungen, noch Schwachstellen auf. Vier von fünf Verwaltungen haben keinen Ansprechpartner, der für die Beratung der Urlauber mit besonderen Bedürfnissen spezialisiert ist.

Schlussfolgernd ist anzumerken, dass die nötigen gesetzlichen Grundlagen wie z.B. das Behindertengleichstellungsgesetz und die Rahmenbedingungen auf bundesweiter Ebene gegeben sind, die Umsetzung auf der Anbieterebene allerdings noch erhebliche Unterstützung benötigt. Vor allem finanzielle Unterstützung könnte richtungsweisend wirken. Wie die Untersuchung dieser Arbeit ergeben hat, bestehen sowohl Chancen als auch Schwachstellen für den barrierefreien Tourismus. Jedoch ist der Gedanke und das Bestreben, einen barrierefreien Tourismus bieten zu können schon in dem vergleichbar kleinen Untersuchungsgebiet wie der Ostseehalbinsel Fischland-Darß-Zingst zu erkennen. Die Befragung der Unterkünfte, als auch die der Kurverwaltungen, zeigten, dass bislang die fehlenden finanziellen Mittel und der Mangel an Informationen ein Hemmnis beim Ausbau der Barrierefreiheit im Untersuchungsgebiet darstellte.

7.2 Handlungsempfehlungen

Zur nachhaltigen Verbesserung der Situation auf der Ostseehalbinsel werden auf der Grundlage der erarbeiteten Chancen und Probleme nachfolgende Handlungsempfehlungen gegeben.

Touristische Vermarktung

Grundlegend für eine Kundengewinnung und Erweiterung des Bekanntheitsgrades der Ostseehalbinsel als Destination mit barrierefreien Angeboten muss eine gewisse Vermarktung gewährleistet sein. Die Vermarktung ist in erster Linie Aufgabe der Anbieter selbst und weiterführend die der Kurverwaltungen/ Tourismusverband. Für die Unternehmer ist es wichtig, ihr Angebot auf selbstständigem Wege für potenzielle Kunden erreichbar zu machen. Dies läuft heut-zu-tage vorrangig über die Schaltung einer eigenen Internetseite und über Verknüpfungen zu den örtlichen Gastgeberverzeichnissen und Tourismusverbänden vom Bundesland Mecklenburg-Vorpommern.

Eine zusätzliche Möglichkeit bieten Reisevermittler, Internetkarteien oder Kataloge, die auf die Reisen für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen spezialisiert sind. Ein Beispiel hierfür ist „Ohne Barrieren e.V.“. Dieser Verein hat es sich zur Aufgabe gemacht, geeignete Objekte- z.B. Unterkünfte, Kultureinrichtungen und touristische Ziele in Mecklenburg-Vorpommern zu recherchieren und zu bewerten. Diese werden dann in ihre eigene Internetdatei aufgenommen.

Unterstützung und Förderungen durch die Verwaltungen

Es muss eine dringende Aufgabe der touristischen Landes- und Regionalverbände, der Interessenvertreter der Hotellerie und der Gastronomie aber auch der Kommunalverbände sein, das Bewusstsein der touristischen Anbieter für diese Thematik zu sensibilisieren und Anreize zur Weiterentwicklung zu schaffen. Die Kur- und Tourismusverwaltungen sollten sowohl bei der Vermarktung der Region als auch in der Kommunikation mit den Anbietern in den Regionen den nötigen Rahmen zur Umgestaltung bieten. Auf diese Weise werden den Anbietern Informationen und Unterstützung geboten, um motiviert und mit Engagement an einer langfristigen Weiterentwicklung des barrierefreien Tourismus auf der Ostseehalbinsel arbeiten zu können.

Qualitätssicherung

Wie die Auswertungen zeigen, gibt es einige Anbieter von Unterkünften mit behindertengerechten Angeboten, die allerdings zumeist nicht geprüft, bewertet oder zertifiziert sind. Die „behindertengerechte/ -freundliche“ Bezeichnung einer Beherbergung ohne jegliche nachweisbare Standards ist für suchende Urlauber nur relativ vertrauenswürdig.

Um verlässliche barrierefreie Beherbergungen auf der Ostseehalbinsel bieten zu können, sollten sich die bereits, wenn auch nur begrenzt behindertengerechten Unterkünfte an die DIN-Normen für barrierefreies Bauen oder die Zielvereinbarung der DEHOGA angleichen und zertifizieren lassen. Auf diese Weise würden die barrierefreien Übernachtungsangebote in dieser Destination an geprüfter Qualität gewinnen. Der Tourismusverband Fischland-Darß-Zingst bietet ein Qualitätsmanagement Familienurlaub (QMF) an. Hierfür können sich Betriebe mit touristischen Angeboten für Familien und Kinder bewerben. Diese werden anschließend überprüft und gegebenenfalls mit einem Qualitätssiegel zertifiziert. Wenn der Tourismusverband bereits solch eine Maßnahme zur Qualitätsauszeichnung entwickelt hat, sollte es kein großer Aufwand sein, dasselbe für barrierefreie Angebote zu entwickeln. Der Verband gibt in der Umfrage zu dieser Arbeit allerdings an, bisher aus finanziellen und personellen Gründen nicht die Möglichkeit gehabt zu haben, sich über das Marktvolumen und die Bedürfnisse der Zielgruppe mit Mobilitätseinschränkungen zu informieren.

Des Weiteren sollte es im Interesse der Hoteliers und Gastronomen sein, ihre Mitarbeiter durch intensive Aus- und Fortbildung für die Thematik zu sensibilisieren. Diese Maßnahmen führen auf längere Sicht zu einem Wettbewerbsvorteil unter den Urlaubszielen entlang der Ostsee.

Der Deutsche Tourismusverband e.V. bietet Wettbewerbe innerhalb Mecklenburg-Vorpommern für Tourismusgemeinden -orte oder Anbieter touristischer Produkte die „Urlaub für alle“ anbieten und fördern. Damit möchte der Deutsche Tourismusverband einen Impuls zur Ausweitung von Akzeptanz, der Infrastruktur und der Urlaubsangebote geben. Hierbei werden Förderungen durch Europäischen Sozialfonds geleitet.

Die Teilnahme an dieser Art von Wettbewerb würde nicht nur die Motivation und das Engagement in der Region fördern, sondern auch das Image der Region als Destination mit barrierefreien Angeboten verbessern.

Angebotsvielfalt in den Unterkunfts-kategorien

Einige Gäste bevorzugen die private Atmosphäre in einer Ferienwohnung oder -haus, andere Urlauber legen viel Wert auf den Service der ihnen in einem Hotel oder einer Pension geboten wird. Anhand der erhobenen Daten fällt auf, dass die meisten barrierefreien Unterkünfte in der Kategorie der Ferienwohnungen/ -häuser zu finden waren. Eine Ausweitung der Angebotsvielfalt in den Hotels und Pensionen würde zum Einen das gesamte Angebot der Destination verbessern und zum Anderen den potenziellen Kundenkreis für das Gebiet erweitern.

Zweit-Nutzung der barrierefreien Ausstattung

Bei der Frage nach dem Vorteil, den die Anbieter durch ihr barrierefreies Angebot sehen, fielen die Erfahrungen unterschiedlich aus. Einige Teilnehmer beklagten, dass sich die Mehrkosten für die erforderliche Ausstattung durch die Bedienung von mobilitätseingeschränkten Gästen allein nicht rentieren würden. Wenn die Anbieter den Vorteil in der Zweit-Nutzung ihres Angebotes erkennen würden und dieses somit für Menschen mit als auch ohne Behinderungen anbieten, könnten sie ihren potenziellen Kundenkreis vergrößern und die Auslastung in der Haupt- und Nebensaison optimieren. Nach dem Prinzip „Design für Alle“, ist die Barrierefreiheit zum Vorteil aller Menschen gedacht und schließt eine gleichzeitige Nutzung von Menschen mit und ohne Einschränkungen in keinem Fall aus.

- Man ist nicht behindert, man wird behindert -¹⁰¹

¹⁰¹ Unbekannter Autor

Literaturverzeichnis

„AKTION MENSCH“: Leitspruch Aktionstag am 5.Mai 2012. URL:

<http://www.aktion-mensch.de/inklusion/5-mai-2012.php>

[Stand 30.05.2012]

ALLGÄU-TIROL: „Ideen und Ziele“. URL:

<http://www.allgaeu-tirol-barrierefrei.eu/ideen.php?css=1>.

[Stand 01.06.2012]

ALLGEMEINER DEUTSCHER AUTOMOBIL CLUB E.V, ADAC (2003): Barrierefreier Tourismus für Alle: Eine Planungshilfe für Tourismus-Praktiker zur erfolgreichen Entwicklung barrierefreier Angebote. München. S.13, 17, 20-23,

BEAUFTRAGTER DER BUNDESREGIERUNG FÜR DIE BELANGE BEHINDERTER MENSCHEN (HRSG.) (2010): UN-Behindertenrechtskonvention. Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen. URL:

http://www.behindertenbeauftragter.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Broschuere_UNKonvention_KK.pdf?__blob=publicationFile

[Stand 27.06.2012].

BERDEL, D. ET AL (2003): Qualitätskriterien im Tourismus für behinderte und ältere Menschen. Bundesministerium für soziale Sicherheit. Generationen und Konsumentenschutz (Hrsg). Wien. S.25. PDF:

http://www.urlaubfueralle.at/ibft2/media/_/6c985cf4a08ce07735aed291b04124da.pdf

[Stand 27.06.2012]

BRYSCH, A. (2012): Deutscher Bundestag, Ausschuss für Tourismus (Hrsg), „Barrierefreier Tourismus“, Stellungnahme des Sachverständigen zu der öffentlichen Anhörung des Ausschusses für Tourismus, PDF:
http://www.bundestag.de/bundestag/ausschuesse17/a20/anhoerungen/Anhoerung_Barrierefreier_Tourismus/Stellungnahmen/A-Drs_34a-Stellungnahme-Brysch.pdf

[Stand 07.06.2012].

BUNDESMINISTERIUM DER JUSTIZ: „Gesetze im Internet“. URL:

<http://www.gesetze-im-internet.de/bgg/index.html>

[Stand 10.05.2012].

BUNDESMINISTERIUM FÜR ARBEIT UND SOZIALES (HRSG) (2009):

Behindertenbericht 2009. Bericht der Bundesregierung über die Lage von Menschen mit Behinderungen für die 16. Legislaturperiode. Bonn.

DEUTSCHER HOTEL- UND GASTSTÄTTENVERBAND (DEHOGA): „Zielvereinbarung zur Barrierefreiheit im Gastgewerbe und deren Weiterentwicklung 2010“. URL:

<http://www.dehoga-bundesverband.de/branchenthemen/barrierefreiheit/zielvereinbarung-zur-barrierefreiheit/>

[Stand 22.05.2012].

DEUTSCHER HOTEL- UND GASTSTÄTTENVERBAND (DEHOGA) (2005) :

„Zielvereinbarung nach § 5 Behindertengleichstellungsgesetz (BGG)“. PDF:

http://www.dehoga-bundesverband.de/fileadmin/Inhaltsbilder/Branchenthemen/Barrierefreiheit/zielvereinbarung_endfassung_050312.pdf

[Stand 23.05.2012].

DEUTSCHES INSTITUT FÜR MENSCHENRECHTE: Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen. Präambel Buchstabe e UN-BRK. PDF:

http://www.institut-fuer-menschenrechte.de/fileadmin/user_upload/PDF-Dateien/Pakte_Konventionen/CRPD_behindertenrechtskonvention/crpd_de.pdf

[Stand 11.05.2012].

DEUTSCHES INSTITUT FÜR NORMEN E.V. (DIN): „Rechtsverbindlichkeit von Normen“. URL:

<http://www.din.de/cmd?level=tpl->

[unterrubrik&menuid=47421&cmsareaid=47421&menurubricid=47436&cmsrubid=47436&menusubrubid=47433&cmssubrubid=47433&languageid=de](http://www.din.de/cmd?level=tpl-unterrubrik&menuid=47421&cmsareaid=47421&menurubricid=47436&cmsrubid=47436&menusubrubid=47433&cmssubrubid=47433&languageid=de)

[Stand 24.05.2012].

DEUTSCHER TOURISMUSVERBAND E.V. (HRSG) (2004): Positionspapier
Barrierefreies Reisen in Deutschland. Bonn. S.3. PDF:
http://www.deutschertourismusverband.de/fileadmin/Mediendatenbank/PDFs/Positionspapier_Barrierefrei.pdf
[Stand: 07.06.2012].

DIE BAHN (DB): „Barrierefreies Reisen“. URL:
http://www.bahn.de/p/view/service/barrierefrei/barrierefreies_reisen_handicap.shtml
[Stand 07.06.2012].

DIE BUNDESREGIERUNG (2010): „Zahlen, Daten, Fakten“. URL:
<http://www.bundesregierung.de/Content/DE/Artikel/2010/09/2010-09-14-statistik-schwerbehinderte-menschen-in-deutschland.html>
[Stand 18.05.2012].

DIEKMANN, A. (2010): Empirische Sozialforschung: Grundlagen, Methoden,
Anwendungen. Verlag: rororo. 4. Auflage. Feb. 2010. o.O. S. 39

EUROPÄISCHES NETZWERK DESIGN FÜR ALLE DEUTSCHLAND (EDAD): URL:
<http://design-fuer-alle.de/ueber-edad.html>
[Stand 02.06.2012]

HINZ, A. (2008): Von der Integration zur Inklusion : Grundlagen - Perspektiven –
Praxis, Bundesvereinigung Lebenshilfe für Menschen mit Geistiger Behinderung
(Hrsg). Lebenshilfe Verlag. Marburg.

HIRSCHBERG, M. (2011): Positionen. Monitoring-Stelle zur UN-
Behindertenrechtskonvention. Deutsches Institut für Menschenrechte (Hrsg). Nr. 4.
Berlin. S.3. PDF:

http://www.institut-fuer-menschenrechte.de/uploads/tx_commerce/positionen_nr_4_behinderung_neues_verstaendnis_nach_der_behindertenrechtskonvention.pdf
[Stand 10.06.2012]

KÄSTNER, J. (2007): Barrierefreier Tourismus. Reisen mit Mobilitätseinschränkung. VDM Verlag Dr. Müller. Saarbrücken.

KROMREY, H. (2009): Empirische Sozialforschung. 12. Auflage. Lucius & Lucius Verlagsgesellschaft mbH. Stuttgart. S. 379.

MIESENBÖCK, J. (2010): Reisebarrieren von Menschen mit Behinderungen. Ein Beitrag zur Analyse besonderer Bedürfnisse beim Reisen aus Sicht Betroffener. 1. Auflage. Trauner Verlag. Österreich.

NATIONALE KOORDINATIONSSTELLE TOURISMUS FÜR ALLE E.V. – NATKO:
„Reiseinfos“. URL:
<http://www.natko.de/index.php/reiseinfos>
[Stand 26.05.2012].

NEUMANN, P. ET AL (2003): Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für alle. Eine Untersuchung im Auftrag für Wirtschaft und Technologie. Kurzfassung der Untersuchungsergebnisse. Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (Hrsg.). Selbstverlag des Instituts für Geographie der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster. Münster und Berlin. 2.Auflage. S. 28.

NEUMANN, P. ET AL (2004): Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für Alle. Langfassung einer Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit. Selbstverlag des Instituts für Geographie der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster. Münster. S.12, 13, 33, 63.

NEUMANN, P. ET AL (2008): Barrierefreier Tourismus für Alle in Deutschland – Erfolgsfaktoren und Maßnahmen zur Qualitätssteigerung. Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) (Hrsg). S.10, 20- 22, 55, 57- 63, 66, 68.

NORDISKA HANDIKAPPOLITISKA RADET (2002): Aktuell i Norden. Tourism för alla. Rosersberg. S.7.

NULLBARRIERE: „behindertenfreundlich“, Vorsicht Plagiat! "behindertenfreundlich" - statt barrierefrei oder rollstuhlgerecht. URL:
http://nullbarriere.de/din18030_behindertenfreundlich.htm
[Stand:24.05.2012].

NULLBARRIERE: „Infos zu DIN Normen“. URL:
<http://nullbarriere.de/norm.htm>
[Stand 24.05.2012].

NULLBARRIERE: „DIN“. URL:
<http://nullbarriere.de/din.htm>
[Stand 31.05.2012].

STATISTISCHES BUNDESAMT (HRSG) (2012): Alter im Wandel, Ältere Menschen in Deutschland und der EU. Wiesbaden.

Anhang

Anhang	Seite
Anhang 1: Gesetzliche Rahmenbedingungen	XVI
Anhang 2: Landesbauordnung Mecklenburg-Vorpommern	XIX
Anhang 3: Angeschriebene Unterkünfte	XXI
Anhang 4: Anschreiben an die Befragten	XXIV
Anhang 5: Umfrage unter den Unterkünften – Hauptumfrage	XXV
Anhang 6: Umfrage Kurverwaltungen/ Tourismusverband – Zusatzumfrage	XXXII

Anhang 1: Gesetzliche Rahmenbedingungen

Gleichstellungsgesetz (BGG):

Abschnitt 1

§1 Gesetzesziel:

Ziel dieses Gesetzes ist es, die Benachteiligung von behinderten Menschen zu beseitigen und zu verhindern sowie die gleichberechtigte Teilhabe von behinderten Menschen am Leben in der Gesellschaft zu gewährleisten und ihnen eine selbstbestimmte Lebensführung zu ermöglichen. Dabei wird besonderen Bedürfnissen Rechnung getragen.

§3 Behinderung:

Menschen sind behindert, wenn ihre körperliche Funktion, geistige Fähigkeit oder seelische Gesundheit mit hoher Wahrscheinlichkeit länger als sechs Monate von dem für das Lebensalter typischen Zustand abweichen und daher ihre Teilhabe am Leben in der Gesellschaft beeinträchtigt ist.

§4 Barrierefreiheit:

Barrierefrei sind bauliche und sonstige Anlagen, Verkehrsmittel, technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung, akustische und visuelle Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen sowie andere gestaltete Lebensbereiche, wenn sie für behinderte Menschen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar sind.

§5 Zielvereinbarung:

(1) Soweit nicht besondere gesetzliche oder verordnungsrechtliche Vorschriften entgegenstehen, sollen zur Herstellung der Barrierefreiheit Zielvereinbarungen zwischen Verbänden, die nach § 13 Abs. 3 anerkannt sind, und Unternehmen oder Unternehmensverbänden der verschiedenen Wirtschaftsbranchen für ihren jeweiligen sachlichen und räumlichen Organisations- oder Tätigkeitsbereich getroffen werden. Die anerkannten Verbände können die Aufnahme von Verhandlungen über Zielvereinbarungen verlangen.

(2) Zielvereinbarungen zur Herstellung von Barrierefreiheit enthalten insbesondere

1. die Bestimmung der Vereinbarungspartner und sonstige Regelungen zum Geltungsbereich und zur Geltungsdauer,
2. die Festlegung von Mindestbedingungen darüber, wie gestaltete Lebensbereiche im Sinne von § 4 künftig zu verändern sind, um dem Anspruch behinderter Menschen auf Zugang und Nutzung zu genügen,
3. den Zeitpunkt oder einen Zeitplan zur Erfüllung der festgelegten Mindestbedingungen.

Sie können ferner eine Vertragsstrafenabrede für den Fall der Nichterfüllung oder des Verzugs enthalten.

(3) Ein Verband nach Absatz 1, der die Aufnahme von Verhandlungen verlangt, hat dies gegenüber dem Zielvereinbarungsregister (Absatz 5) unter Benennung von Verhandlungsparteien und Verhandlungsgegenstand anzuzeigen. Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales gibt diese Anzeige auf seiner Internetseite bekannt. Innerhalb von vier Wochen nach der Bekanntgabe haben andere Verbände im Sinne des Absatzes 1 das Recht, den Verhandlungen durch Erklärung gegenüber den bisherigen Verhandlungsparteien beizutreten. Nachdem die beteiligten Verbände behinderter Menschen eine gemeinsame Verhandlungskommission gebildet haben oder feststeht, dass nur ein Verband verhandelt, sind die Verhandlungen innerhalb von vier Wochen aufzunehmen.

(4) Ein Anspruch auf Verhandlungen nach Absatz 1 Satz 3 besteht nicht,

1. während laufender Verhandlungen im Sinne des Absatzes 3 für die nicht beigetretenen Verbände behinderter Menschen,
2. in Bezug auf diejenigen Unternehmen, die ankündigen, einer Zielvereinbarung beizutreten, über die von einem Unternehmensverband Verhandlungen geführt werden,
3. für den Geltungsbereich und die Geltungsdauer einer zustande gekommenen Zielvereinbarung,
4. in Bezug auf diejenigen Unternehmen, die einer zustande gekommenen Zielvereinbarung unter einschränkungsloser Übernahme aller Rechte und Pflichten beigetreten sind.

(5) Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales führt ein Zielvereinbarungsregister, in das der Abschluss, die Änderung und die Aufhebung von Zielvereinbarungen nach den Absätzen 1 und 2 eingetragen werden. Der die Zielvereinbarung abschließende

Verband behinderter Menschen ist verpflichtet, innerhalb eines Monats nach Abschluss einer Zielvereinbarung dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales diese als beglaubigte Abschrift und in informationstechnisch erfassbarer Form zu übersenden sowie eine Änderung oder Aufhebung innerhalb eines Monats mitzuteilen.

Anhang 2: Landesbauordnung Mecklenburg-VorpommernLandesbauordnung Mecklenburg-Vorpommern (LBauO M-V)

§39 Aufzüge : (4) Gebäude mit einer Höhe nach § 2 Abs. 3 Satz 2 von mehr als 13 m müssen Aufzüge in ausreichender Zahl haben. Von diesen Aufzügen muss mindestens ein Aufzug Kinderwagen, Rollstühle, Krankentragen und Lasten aufnehmen können und Haltestellen in allen Geschossen haben. Dieser Aufzug muss von allen Wohnungen in dem Gebäude und von der öffentlichen Verkehrsfläche aus stufenlos erreichbar sein. § 50 Abs. 3 Satz 1 bis 5 gilt entsprechend. Haltestellen im obersten Geschoss, im Erdgeschoss und in den Kellergeschossen sind nicht erforderlich, wenn sie nur unter besonderen Schwierigkeiten hergestellt werden können.

(5) Fahrkörbe zur Aufnahme einer Krankentrage müssen eine nutzbare Grundfläche von mindestens 1,10 m x 2,10 m, zur Aufnahme eines Rollstuhls von mindestens 1,10 m x 1,40 m haben; Türen müssen eine lichte Durchgangsbreite von mindestens 0,90 m haben. In einem Aufzug für Rollstühle und Krankentragen darf der für Rollstühle nicht erforderliche Teil der Fahrkorbgrundfläche durch eine verschließbare Tür abgesperrt werden. Vor den Aufzügen muss eine ausreichende Bewegungsfläche vorhanden sein.

§ 50 barrierefreies Bauen:

1) In Wohngebäuden mit mehr als sechs Wohnungen müssen die Wohnungen eines Geschosses barrierefrei erreichbar sein. In diesen Wohnungen müssen die Wohn- und Schlafräume, eine Toilette, ein Bad, die Küche oder die Kochnische und, soweit vorhanden, der Freisitz mit dem Rollstuhl zugänglich sein. § 39 Abs. 4 bleibt unberührt.

(2) Bauliche Anlagen, die öffentlich zugänglich sind, müssen in den dem allgemeinen Besucherverkehr dienenden Teilen von Menschen mit Behinderungen, alten Menschen und Personen mit Kleinkindern barrierefrei erreicht und ohne fremde Hilfe zweckentsprechend genutzt werden können. Diese Anforderungen gelten insbesondere für

1. Einrichtungen der Kultur und des Bildungswesens,

2. Sport- und Freizeitstätten,

3. Einrichtungen des Gesundheitswesens,

4. Büro-, Verwaltungs- und Gerichtsgebäude,

5. Verkaufsstätten mit mehr als 500 m² Verkaufsraumfläche und Gaststätten mit mehr als 100 m² Gastraumfläche,

6. Stellplätze, Garagen und Toilettenanlagen.

(3) Bauliche Anlagen nach Absatz 2 müssen durch einen Eingang mit einer lichten Durchgangsbreite von mindestens 0,90 m stufenlos erreichbar sein. Vor Türen muss eine ausreichende Bewegungsfläche vorhanden sein. Rampen dürfen nicht mehr als 6 vom Hundert geneigt sein; sie müssen mindestens 1,20 m breit sein und beidseitig einen festen und griffsicheren Handlauf haben. Am Anfang und am Ende jeder Rampe ist ein Podest, alle 6 m ein Zwischenpodest anzuordnen. Die Podeste müssen eine Länge von mindestens 1,50 m haben. Treppen müssen an beiden Seiten Handläufe erhalten, die über Treppenabsätze und Fensteröffnungen sowie über die letzten Stufen zu führen sind. Die Treppen müssen Setzstufen haben. Flure müssen mindestens 1,50 m breit sein. Ein Toilettenraum muss auch für Benutzer von Rollstühlen geeignet und erreichbar sein; er ist zu kennzeichnen. § 39 Abs. 4 gilt auch für Gebäude mit einer geringeren Höhe als nach § 39 Abs. 4 Satz 1, soweit Geschosse mit Rollstühlen stufenlos erreichbar sein müssen.

(4) Von den Absätzen 1 bis 3 kann abgewichen werden, soweit dies aus Gründen des Denkmalschutzes erforderlich ist oder die Anforderungen nur mit einem unverhältnismäßigen Mehraufwand erfüllt werden können.¹⁰²

¹⁰²

http://mv.juris.de/mv/BauO_MV_2006_rahmen.htm

Anhang 3: Angeschriebene Unterkünfte

Für die Hauptumfrage wurden die folgenden 48 Unterkünfte angeschrieben:

Ort der Unterkunft	Name der Unterkunft
Ahrenshoop	Pension & Restaurant "Nordlicht"
	Haus Martha
	Pension Seeluft
	Romantik Hotel Namenlos & Fischerwiege, Am Schifferberg
	Hotel Haus am Meer
	Künstlerquartier Seezeichen
	Räucherhaus
Born	
	Anlage Seeblick
	Haus Seemannsruh
	Bültenhus
	Borner Fischerhaus
	Am Holm, Fam. Schumann
Dierhagen	
	Ostseehotel Dierhagen
	Fam Schweitzer
	Strandhotel Fischland/ Strandhotel Dünenmeer
	Hotel Blinkfuer
Prerow	
	Strandhaus Prerow
	Landhaus Eibengrund
	Pension Störtebeker

Ort der Unterkunft	Name der Unterkunft
Prerow	
	Travel Charme Bernstein
	Ostseehotel Waldschlösschen
	Hotel Alter Bahnhof 3*
	Land-gut Hotel "Landhaus Lange"
	Carpe Diem Prerow Sporthotel
	Haus "Achtern-Prerow"
Wiek	
	Haferlandhaus
	Fischer's Ferienhaus
	Ferienwohnungen Haferland
	Hotel Haferland
	Altes Kloster/ Alte Eiche
	Carpe Diem Ferienhaus
	Darßer Landhaus / Windflüchter
Wustrow	
	Dorint
	Hotel Deutsches Haus
	HOTEL Sonnenhof
	Ostseehotel Wustrow
	Ostsee-Kurklinik Fischland GmbH
Zingst	
	Birkmaase 12
	Fam. Strasen Appartementgruppe
	Kurmittelzentrum Zingst
	Hotel Restaurant Marks

Ort der Unterkunft	Name der Unterkunft
Zingst	
	1AFerienwohnung Wöbbeking
	Magister Wigbold
	Haus "Gode Tied"
	Steigenberger Strandhotel
	Steigenberger Appartementhotel
	Hotel Meeresrauschen
	Hotel Vier Jahreszeiten

Anhang 4: Anschreiben an die Befragten

Betreff: Anfrage Barrierefreiheit Fischland, Darß, Zingst

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich bin Studentin der Hochschule Mittweida mit der Studienrichtung „Hotel-, Tourismus- und Eventmanagement“.

Zur Erreichung des Hochschulabschlusses, schreibe ich eine Bachelorarbeit zum Thema „Chancen und Probleme des barrierefreien Tourismus in Deutschland am Beispiel der Ostseehalbinsel Fischland-Darß-Zingst“.

Der Themenschwerpunkt meiner Arbeit ist das Reisen mit Mobilitätseinschränkungen. Mobilitätseinschränkungen können sowohl Körper-, Seh- oder Hörbehinderung sein, als auch Klein- und Großwüchsige, werdende Mütter, Kinder und Senioren.

In Deutschland leben über 20 Mio. Menschen mit einer Mobilitäts- oder Aktivitätseinschränkungen und die Zahl wird auf Grund des demografischen Wandels unserer Gesellschaft in den nächsten Jahren weiter steigen. Im Jahr 2002 verbrachten 41% aller mobilitätsbehinderten Reisenden ihren Urlaub innerhalb Deutschland während nur 31% aller Deutschen ein Urlaubsziel im eigenen Land wählten.

Um die Situation der barrierefreien Angebote auf der Ostseehalbinsel Fischland, Darß, Zingst fundiert ermitteln zu können möchte ich Sie bitten an der von mir erstellten Umfrage (maximal 3-4 Minuten) teilzunehmen. Ihre Daten werden von mir selbstverständlich anonym behandelt. Bitte benutzen Sie den beigefügten Link um zu der Online-Umfrage zu gelangen.

Für eine Teilnahme bis zum 15.06.2012 wäre ich Ihnen sehr dankbar, gegebenenfalls werde ich mich in der kommenden Woche bei Ihnen rückmelden.

<http://www.umfrageonline.com/live.php?code=84ca2f4>

Sehr gern werde ich Ihnen die anschließende Auswertung im Rahmen meiner Arbeit zukommen lassen.

Vielen Dank für Ihre Zeit!

Mit freundlichen Grüßen,

Raute Jördens

Anhang 5: Umfrage unter den Unterkünften – Hauptumfrage**Barrierefreier Tourismus auf der Ostseehalbinsel Fischland- Darß- Zingst**

Guten Tag,

im Rahmen meiner Bachelorarbeit zum Thema "Barrierefreies Reisen am Beispiel der Ostseehalbinsel Fischland- Darß- Zingst" führe ich diese Umfrage durch. Mein Ziel ist es, die Ist-Situation der Barrierefreiheit, vor allem für Gehbehinderte und Rollstuhlfahrer, in den Unterkünften der Ostseehalbinsel feststellen zu können.

Um eine fundierte Recherche durchführen zu können, wäre ich Ihnen sehr dankbar, wenn sie sich 5 Minuten für diese Umfrage Zeit nehmen würden.

Ihre Angaben werden anonym behandelt.

Vielen Dank für Ihre Hilfe, bitte nach Möglichkeit bis zum 15.06.2012 antworten.

Raute Jördens



Barrierefreier Tourismus auf der Ostseehalbinsel Fischland- Darß- Zingst

0 %

Teil 1: Ihr Unternehmen

1. Welche Art von Unterkunft bieten Sie? *

☐ Hotel☐ Pension☐ Ferienhaus/ -wohnung

2. Bitte nennen Sie den Namen Ihres Unternehmens/ Ferienobjekts.

Freiwillig!

3. In welchem Ort befindet sich Ihre Beherbergung? *

☐ Ahrenshoop☐ Ostseebad Dierhagen☐ Ostseebad Wustrow☐ Born a. Darß☐ Ostseebad Prerow☐ Wiek a. Darß☐ Ostseebad Zingst☐ Andere

4. Wie viele Zimmer/ Wohnungen bieten sie an? *

Zimmer

Wohnungen

5. Welche Personengruppen nutzen Ihre Unterkunft/ Angebote ? *

Bitte ungefähren prozentualen Anteil (%) eintragen.

Familien/ Alleinerziehende

Geschäftsreisende

Menschen mit
Mobilitätseinschränkungen

Senioren

Jugendliche

6. Haben Sie Angebote für Menschen mit einer Behinderung oder Mobilitätseinschränkung ? *

☐ ja☐ nein

Pfad 1

Teilnehmer mit barrierefreien Angeboten

Barrierefreier Tourismus auf der Ostseehalbinsel Fischland- Darß- Zingst

67 %

Teil 2: Barrierefreiheit

Sie haben die erste Hälfte dieser Umfrage bereits beantwortet.

Die Nachfolgenden Fragen behandeln das Thema Barrierefreiheit in Ihrem Unternehmen/ Ferienobjekt.

Vielen Dank!

1. Wodurch zeichnen sich bei Ihnen die behindertengerechten Angebote aus ? * *

- ☐ Sie haben ausreichend breite Türen, auch für Rollstuhlbewerber.
- ☐ Die Zimmer, Haupteingang und alle für die Gäste geplanten Aufenthaltsräume sind mit einem Rollstuhl barrierefrei über maximal nur eine Stufe (mit einer Höhe von max. 7 cm) zu erreichen.
- ☐ Sie haben barrierefreie Ausstattungen in den Badezimmern?
- ☐ Sie haben ein komplettes Urlaubspaket (mit z.B. Freizeit-, Wellness- und Kulturangeboten), das auf die Bedürfnisse von Menschen mit Mobilitätseinschränkungen zugeschnitten ist.
- ☐ Der Zugang/ Zufahrt zu Ihrer Unterkunft ist für die mobilitätseingeschränkte Gäste ohne oder mit nur geringem Aufwand verbunden.
- ☐ Sie haben behindertengerechte WC's im öffentlich zugänglichen Bereich.
- ☐ Sie sind sich nicht sicher.

2. Sind die Angebote für die Reisenden mit Mobilitätseinschränkungen in ihrem Katalog/ Internetauftritt besonders gekennzeichnet ? *

- ☐ ja
- ☐ nein

3. Ist ihre Unterkunft bei Broschüren, Reisevermittlern und Verzeichnissen für Barrierefreies Reisen eingetragen ?

- ☐ ja
- ☐ nein

☐ Welche?

4. Wie viele Ihrer Zimmer/ Wohnungen (aus Frage 4.) sind barrierefrei und somit für mobilitätseingeschränkte Personen zugänglich ? *

Zimmer

Wohnungen

5. Bieten Sie einen besonderen Service für Gäste mit Mobilitätseinschränkungen ? *

- ☐ ja
- ☐ nein

☐ Welche ?

6. Ist Ihr Personal im Umgang mit Menschen mit Behinderungen geschult und weiß, was deren Bedürfnisse sein können ? *

- ☐ ja
- ☐ nein

☐ Anmerkung

7. Sind Sie und Ihre Mitarbeiter bereit, spontan Abhilfe zu leisten, wenn ein Gast mit Mobilitätseinschränkungen mit ihrem Angebot unzufrieden ist oder Hilfe braucht ? *

☐ ja☐ nein☐ Sie sind sich nicht sicher.☐ Konkrete Situationen ?

8. Wie werden Ausnahmesituationen wie z.B. ein Fahrstuhlausfall bei Ihnen behandelt?

Kommentar

9. Ist Ihre Unterkunft nach DIN 18040/41 (ehemals DIN 18024/25) geprüft/ zertifiziert ? *

☐ ja☐ nein☐ Andere

10. Haben sie sich nach den Mindeststandards der Zielvereinbarung von der DEHOGA zertifizieren lassen? *

☐ ja☐ nein☐ Andere

11. Sehen Sie, aus der Sicht der Gastronomie bzw. Hotellerie, die Anforderungen und Mindeststandards der DIN Normen oder der Zielvereinbarung der DEHOGA als angemessen und realistisch ? *

☐ ja☐ nein☐ Kommentar

12. Sehen Sie für sich einen klaren Vorteil, der sich aus der Zielgruppe "Urlauber mit Mobilitätseinschränkungen" ergibt ? Bitte geben sie kurz ein quantitatives bzw. qualitatives Beispiel.

13. Sind Sie an dem Ausbau und Erhalt Ihrer barrierefreien Angebote interessiert ? *

- ☐ Sie möchten Ihr barrierefreies Angebot in Zukunft noch erweitern.
- ☐ Nach ersten Erfahrungen wird sich der Aufwand finanziell nicht lohnen.
- ☐ Ihnen fehlen die finanziellen Mittel für eine weitere Umgestaltung ihrer Einrichtung.
- ☐ Sie sind sich nicht sicher
- ☐ Anmerkungen

14. Kommentar: Individuelle Gründe aus Ihrer Sicht

Pfad 2

Teilnehmer ohne barrierefreie Angebote

Barrierefreier Tourismus auf der Ostseehalbinsel Fischland- Darß- Zingst

0 %

Teil 1: Ihr Unternehmen

1. Welche Art von Unterkunft bieten Sie? *

- ☐ Hotel
- ☐ Pension
- ☐ Ferienhaus/ -wohnung

2. Bitte nennen Sie den Namen Ihres Unternehmens/ Ferienobjekts.

Freiwillig!

3. In welchem Ort befindet sich Ihre Beherbergung? *

- ☐ Ahrenshoop
- ☐ Ostseebad Dierhagen
- ☐ Ostseebad Wustrow
- ☐ Born a. Darß
- ☐ Ostseebad Prerow
- ☐ Wiek a. Darß
- ☐ Ostseebad Zingst
- ☐ Andere

4. Wie viele Zimmer/ Wohnungen bieten sie an? *

Zimmer	<input type="text"/>
Wohnungen	<input type="text"/>

5. Welche Personengruppen nutzen Ihre Unterkunft/ Angebote ? *

Bitte ungefähren prozentualen Anteil (%) eintragen.

Familien/ Alleinerziehende	<input type="text"/>
Geschäftsreisende	<input type="text"/>
Menschen mit Mobilitätseinschränkungen	<input type="text"/>
Senioren	<input type="text"/>
Jugendliche	<input type="text"/>

6. Haben Sie Angebote für Menschen mit einer Behinderung oder Mobilitätseinschränkung ? *

- ☐ ja
- ☐ nein

Barrierefreier Tourismus auf der Ostseehalbinsel Fischland- Darß- Zingst

33 %

1. Was sind Ihre Gründe dafür, dass Sie bisher noch keine speziellen Angebote oder Möglichkeiten für Gäste mit Mobilitätseinschränkungen eingerichtet haben ?

	gar nicht zutreffend	eher nicht zutreffend	eher zutreffend	zutreffend	sehr zutreffend
Der Aufwand wird sich finanziell nicht lohnen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ihnen fehlen die finanziellen Mittel für die Umgestaltung.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sie hatten bisher nicht genug Informationen zu dem Thema.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sie haben mit dieser touristischen Zielgruppe zuvor keine guten Erfahrungen gemacht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Kommentar: Individuelle Gründe aus Ihrer Sicht



Anhang 6: Umfrage Kurverwaltungen/ Tourismusverband – Zusatzumfrage**Barrierefreier Tourismus auf der Ostseehalbinsel Fischland-Darß-Zingst**

Guten Tag,

im Rahmen meiner Bachelorarbeit zum Thema "Barrierefreies Reisen am Beispiel der Ostseehalbinsel Fischland- Darß- Zingst" führe ich diese Umfrage durch. Mein Ziel ist es, die Ist-Situation der Barrierefreiheit, vor allem für Gehbehinderte und Rollstuhlfahrer, in den Unterkünften der Ostseehalbinsel feststellen zu können.

Um eine fundierte Recherche durchführen zu können, wäre ich Ihnen sehr dankbar, wenn Sie sich 5 Minuten für diese Umfrage Zeit nehmen würden.

Ihre Angaben werden anonym behandelt.

Vielen Dank für Ihre Hilfe, bitte nach Möglichkeit bis zum 22.06.2012 antworten.

Raute Jördens

**Allgemeines****1. Welche Art von Einrichtung betreiben Sie? ***

Bitte zutreffendes anklicken.

☐ Tourismusverband Fischland-Darß-Zingst

☐ Kurverwaltung und/ oder Tourismusbetrieb

☐ Andere

2. Welches Ostseebad verwalten Sie? *

☐ Kurverwaltung Ahrenshoop

☐ Kurverwaltung Ostseebad Dierhagen

☐ Kurverwaltung Ostseebad Wustrow

☐ Kurverwaltung Born

☐ Kur- und Tourismusbetrieb Ostseebad Prerow

☐ Kur- und Tourismus GmbH Ostseehalbinsel Zingst

☐ Kur- und Tourist GmbH Darß

☐ Andere

Allgemeines**3. Welche Personengruppen nutzen Ihre Angebote/ Service ? ***

Bitte ungefähren prozentualen Anteil (%) eintragen.

Familien/ Alleinerziehende

Geschäftsreisende

Menschen mit
Mobilitätseinschränkungen

Senioren

Jugendliche

4. Sind Sie an barrierefreien Angeboten auf dem Fischland-Darß-Zingst / in Ihrem Ostseebad interessiert? *

☐ Ja

☐ Nein

☐ Anmerkung

5. Bieten Sie Angebote/ Servicedienste für Menschen mit einer Behinderung oder Mobilitätseinschränkung ? * *

☐ ja

☐ nein

**Pfad 1:
Teilnehmer mit barrierefreien Angeboten****Barrierefreiheit****8. Sind die Angebote und Informationen für Urlauber mit Behinderungen oder Mobilitätseinschränkungen auf Ihrer Internetseite/ Katalog in einem separaten Abschnitt zu finden ? ***

☐ Ja

☐ Nein

☐ Beispiel

9. Gibt es einen bestimmten Ansprechpartner für die Belange von Reisenden mit Behinderungen? *

☐ Ja

☐ Nein

☐ Anmerkungen

10. Begleitet Ihre Einrichtung Aktionen und Programme zur Förderung der Barrierefreiheit in Ihrer Region ? *

☐ Ja

☐ Nein

☐ Beispiel

11. Werden die bei Ihnen im Gastgeberverzeichnis mit der Eigenschaft "behindertengerecht" oder "behindertenfreundlich" kategorisierten Unternehmen Betriebe auf die Richtigkeit der Angaben geprüft? *

Bitte beantworten, wenn es die genannten oder ähnliche Kategorien gibt!

☐ Nicht zutreffend

☐ Ja

☐ Nein

☐ Wie?

12. Sehen Sie die Vielfalt der Angebote für Urlauber mit Mobilitätseinschränkungen in Ihrer Region als ausreichend? *

☐ ja

☐ nein

13. Sind Sie an dem Ausbau und Erhalt ihrer barrierefreien Angebote interessiert? *

☐ Sie möchten Ihr barrierefreies Angebot in Zukunft noch erweitern.

☐ Nach ersten Erfahrungen wird sich der Aufwand finanziell nicht lohnen.

☐ Ihnen fehlen die finanziellen Mittel für eine weitere Umgestaltung ihrer Einrichtung.

☐ Sie sind sich nicht sicher

☐ Anmerkungen

14. Kommentar: Individuelle Gründe aus Ihrer Sicht



Pfad 2: Teilnehmer ohne barrierefreie Angebote

6. Was sind Ihre Gründe dafür, dass Sie bisher noch keine speziellen Angebote oder Möglichkeiten für Gäste mit Mobilitätseinschränkungen eingerichtet haben ? *

	gar nicht zutreffend	eher nicht zutreffend	eher zutreffend	zutreffend	sehr zutreffend
Der Aufwand wird sich finanziell nicht lohnen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ihnen fehlen die finanziellen Mittel für die Umgestaltung.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sie hatten bisher nicht genug Informationen zu dem Thema.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sie haben mit dieser touristischen Zielgruppe zuvor keine guten Erfahrungen gemacht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Kommentar: Individuelle Gründe aus Ihrer Sicht

Die Umfrage ist beendet. Vielen Dank für die Teilnahme.
Das Fenster kann nun geschlossen werden.

Eigenständigkeitserklärung

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und nur unter Verwendung der angegebenen Literatur und Hilfsmittel angefertigt habe. Stellen, die wörtlich oder sinngemäß aus Quellen entnommen wurden, sind als solche kenntlich gemacht. Diese Arbeit wurde in gleicher oder ähnlicher Form noch keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt.

Ort, Datum

Vorname Nachname